



Ohjelmistomuutoksen vaikutukset kiinteistösihteerien työhön

Iina Linden
Tiia Toivakka

Opinnäytetyö
Helmikuu 2017
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma
Taloushallinto

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
JAMK University of Applied Sciences

| | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Tekijät Linden, Iina Toivakka, Tiia | Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä Helmikuu 2017 |
| | Sivumäärä 54 | Julkaisun kieli Suomi |
| | | Verkojulkaisulupa myönnetty: x |
| Työn nimi Ohjelmistomuutoksen vaikutukset kiinteistösihteerien työhön | | |
| Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma | | |
| Työn ohjaaja Erica Svärd | | |
| Toimeksiantaja Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy | | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ohjelmistomuutoksen vaikutuksia kiinteistösihteerien työhön toimeksiantajayrityksessä. Lisäksi haluttiin tutkia, kuinka työtä voisi yhä ohjelmiston avulla tehostaa. Tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan vastauksia siihen, onko ohjelmistomuutos tehostanut kiinteistösihteerien työtä ja vastannut heidän odotuksiaan.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin isännöintialaa ja toiminnanohjausjärjestelmän vaihtamista. Aihetta tutkittiin digitalisaation ja työn tehostumisen näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltaviksi valittiin soveltuvuutensa perusteella neljä kiinteistösihteeriä ja haastattelut toteutettiin loka—marraskuussa 2016.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella kiinteistösihteerien työ oli tehostunut. Työn koettiin monilta osin helpottuneen ja nopeutuneen. Uusi yhtenäisempi järjestelmä poisti tarpeettomia työvaiheita ja teki päivittäistyöstä kevyempää. Uuden järjestelmän myötä myös paperinkäsittely väheni.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voitiin päätellä, että automaatio toi mukanaan useita hyötyjä. Nopeutuneen työn myötä toimeksiantajayrityksen toiminta tehostui. Tehokkaampi toiminta takaa kustannussäästöt tulevaisuudessa ja parantaa yrityksen kannattavuutta. Näin myös yrityksen kilpailukyky kasvaa.</p> <p>Jatkotutkimuksen voisi tehdä uuden järjestelmän vaikutuksista toimeksiantajayrityksen kannattavuuteen ja kustannustehokkuuteen. Myös isännöitsijöiden työtapojen yhtenäistämistä voisi tutkia, sillä tämä helpottaisi koko työyhteisön toimintaa. Ohjelmistotoimittajalle puolestaan voisi tehdä tutkimuksen koskien asiakastytytyväisyyttä koulutusta kohtaan.</p> | | |
| Avainsanat (asiasanat) Digitalisaatio, ERP, isännöinti, kiinteistösihteeri, kvalitatiivinen tutkimus, ohjelmistomuutos, sähköistyminen, teemahaastattelu, toiminnanohjausjärjestelmä | | |
| Muut tiedot | | |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| Authors Linden, Iina Toivakka, Tiia | Type of publication Bachelor's thesis | Date February 2017 |
| | | Language of publication: Finnish |
| | Number of pages 54 | Permission for web publication: x |
| Title of publication The impact of the change of ERP software on real estate secretaries' work | | |
| Degree programme Business Administration | | |
| Supervisor Svärd, Erica | | |
| Assigned by Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy | | |
| <p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to examine the impact of a software change on real estate secretaries' work in the assignor company. Additionally, the purpose was to study how the work could be made easier with the help of the software. The study was hoped to answer the question whether the software change rationalised the work of real estate secretaries and met their expectations.</p> <p>The theoretical framework of the thesis dealt with house management and changing of the ERP. The subject was studied from the perspective of digitalization and the rationalisation of work. The thesis was implemented as qualitative research, and the method of data collection was a thematic interview. Four real estate secretaries were chosen as the interviewees on the basis of their suitability, and the interviews were implemented in October and November 2016.</p> <p>Based on the results, the work of the real estate secretaries was rationalised. The work was found easier and quicker in many respects. The new, more consistent ERP system eliminated unnecessary stages and made the daily work lighter. In addition, paper processing decreased with the new ERP. Based on the results, it could be concluded that automation brought many benefits. With accelerated work, the assignor company's operations became more effective. More effective operation will guarantee cost savings in the future and improve the profitability of the company. Thus, the competitiveness of the company will also increase.</p> <p>Further research could be conducted on the effects of the ERP on profitability and cost-efficiency in the assignor company. It would also be interesting to study the standardization of house managers' work because this would simplify the operation of the work community. The provider of the software would also benefit from a survey on client satisfaction with the related training.</p> | | |
| Keywords/tags (subjects) Digitalization, electrification, enterprise resource planning, house managing, qualitative research, real estate secretary, software change, theme interview | | |
| Miscellaneous | | |

Sisältö

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 3 |
| 2 | Tutkimusasetelma | 4 |
| 2.1 | Tutkimusongelma | 4 |
| 2.2 | Tutkimusmenetelmät | 5 |
| 3 | Isännöintiala..... | 12 |
| 3.1 | Isännöintitoiminta | 12 |
| 3.2 | Isännöinnin tulevaisuus..... | 14 |
| 3.3 | Digitalisaatio isännöintialalla..... | 15 |
| 4 | Toiminnanohjausjärjestelmän vaihtaminen ja vaikutukset | 17 |
| 4.1 | Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto | 17 |
| 4.2 | Ohjelmistomuutoksen vaikutukset työhön | 21 |
| 4.3 | Työn tehostuminen isännöintitoimistossa | 25 |
| 5 | Tutkimuksen toteutus ja tulokset..... | 28 |
| 5.1 | Tutkimuksen kulku | 28 |
| 5.2 | Haastateltavien taustatiedot..... | 29 |
| 5.3 | Ohjelmistomuutoksen tarpeellisuus | 30 |
| 5.4 | Vaikutukset työhön | 31 |
| 5.5 | Työn kehittäminen | 39 |
| 6 | Johtopäätökset..... | 41 |
| 7 | Pohdinta..... | 45 |
| | Lähteet | 51 |
| | Liitteet..... | 54 |
| | Liite 1. Teemahaastattelurunko | 54 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Isännöintialan tulevaisuus | 14 |
| Kuvio 2. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton vaiheet ja aikataulu | 21 |
| Kuvio 3. Paperittomasta kirjanpidosta robotiikkaan | 24 |
| Kuvio 4. Tehokkaan kiinteistöhallintajärjestelmän hyödyt | 25 |
| Kuvio 5. Uuden järjestelmän hyödyt | 35 |
| Kuvio 6. Liiketoiminnan kehittyminen ohjelmistomuutoksen avulla..... | 44 |

Taulukot

| | |
|--|----|
| Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot..... | 30 |
| Taulukko 2. Työtehtävien muutokset | 42 |

1 Johdanto

Tänä päivänä sähköistyminen ja digitalisaatio ovat yhä tärkeämmässä roolissa yritysten liiketoiminnan kehityksen kannalta. Yritysten välillä käydään jatkuvaa kilpailua ja tämä aiheuttaa yrityksille paineita pysyä markkinoilla mukana. Tämän vuoksi yritysten onkin tärkeää kehittää liiketoimintaansa ja hankkia entistä tehokkaampia järjestelmiä, jotka helpottavat ja nopeuttavat työtä. Liike-elämässä ei voi menestyä, ellei heittäydy muutokseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selventää, mitä vaikutuksia ohjelmistomuutoksella on toimeksiantajayrityksessä työskentelevien kiinteistösihteerien työhön. Tarkoituksena on myös selvittää, miten toimintaa voisi yhä tehostaa uuden ohjelmiston avulla. Aihetta tutkitaan haastattelemalla toimeksiantajayrityksen kiinteistösihteereitä. Aihe on hyödyllinen, sillä yritys saa tietää, onko ohjelmistomuutoksella ollut toivottuja vaikutuksia. Kiinteistösihteereille on kertynyt kokemusta uuden järjestelmän käytöstä lähes vuoden verran, joten tutkimus on ajankohtainen. Tämä tutkimus hyödyttää myös muita yrityksiä, jotka ovat aikeissa vaihtaa ohjelmistoa ja tehostaa toimintaansa.

Opinnäytetyön luvussa kaksi käsitellään kvalitatiivista tutkimusta ja teemahaastattelua. Luvussa tuodaan esiin myös aiempia tutkimuksia saman aiheen tiimoilta. Ohjelmistomuutoksen vaikutuksia ovat aikaisemmin opinnäytetöissään tutkineet Pietilä (2012), Vaattovaara (2011), Suokas (2008) ja Lehtotie (2007). Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi isännöintialaa. Ensimmäiseksi kerrotaan muun muassa kiinteistösihteerin työstä ja isännöintialan tulevaisuudesta ja digitalisaatiosta. Sen jälkeen käsitellään toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa ja sen mukanaan tuomia vaikutuksia työhön yleisellä tasolla sekä työn tehostumista isännöintitoimistossa.

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa käydään läpi tutkimusasetelma. Ensimmäiseksi määritellään tutkimusongelma, jonka pohjalta on muodostettu tutkimuskysymyksiä. Samalla kerrotaan myös aiheen rajauksesta. Seuraavaksi käsitellään tutkimusotetta, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä, joilla ongelma aiotaan ratkaista. Teemahaastattelun tekeminen käydään läpi huolellisesti, sillä se on tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä. Valitun tutkimusmenetelmän ymmärtäminen on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Luvun loppuun pohditaan vielä tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, miten siihen voidaan vaikuttaa tutkimuksen eri vaiheissa.

2.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelma on tutkittavaan ilmiöön liittyvä ongelma. Sen avulla muodostetaan tutkimuskysymyksiä, jotka helpottavat tutkimista. Kun kerätystä tutkimusaineistosta saadaan vastaukset kysymyksiin, tutkimusongelma saadaan ratkaistua. (Kananen 2015, 28.) Tutkimusongelmana tässä tutkimuksessa on ohjelmistomuutoksen vaikutukset kiinteistösihteerien työhön. Tutkimuksen tarve pohjautuu toimeksiantajayrityksen ohjelmistomuutokseen, joka alkoi vuoden 2015 syksyllä. Tutkimusongelman pohjalta johdettiin tutkimuskysymyksiä:

- Miten työ on muuttunut ohjelmiston vaihtamisen myötä?
- Miten ohjelmistomuutos vastasi kiinteistösihteerien odotuksiin?
- Miten työtä voisi vielä tehostaa ohjelmistoa hyödyntäen?

Tutkimuksen tavoitteena on saada vastauksia siihen, onko ohjelmistomuutos ollut onnistunut. Onnistumisella tarkoitetaan sitä, että ohjelmistomuutos on tehostanut kiinteistösihteerien työtä ja vastannut heidän odotuksiaan. Tutkimuksella pyritään saamaan vastauksia myös siihen, voisiko ohjelmistoa kehittämällä työnteko tulla entistä sujuvammaksi.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin ohjelmistomuutoksen vaikutukset isännöitsijöihin, sillä uutta ohjelmistoa käyttävät enemmän kiinteistösihteerit. Syksyllä 2015 tapahtui Isännöitsijätoimisto Erkki Törmäkangas Oy:n ja Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti

Oy:n fuusio, jonka myötä käyttöön otettiin yhteinen järjestelmä, jotta toimintaa saataisiin yhdenmukaistettua. Tutkimuksen ulkopuolelle jätetään myös kohteet, jotka ovat siirtyneet uuteen järjestelmään vasta vuoden 2016 syksyllä, koska niiden toiminnasta uudessa järjestelmässä ei ole vielä tarpeeksi kokemusta.

Aihe on yritykselle ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Tutkimustulokset antavat palautetta ohjelmistomuutoksen onnistumisesta sekä lisätietoa mahdollisista kehitettävistä työtehtävistä, joihin puuttumalla toiminta tehostuisi entisestään. Tutkimus on hyödyllinen, sillä aiheen tiimoilta ei juuri ole aiempia tutkimuksia. Pääosa ohjelmistomuutosta käsittelevistä opinnäytetöistä tutkii käyttöönottovaihetta ja vain harva ohjelmistomuutoksen vaikutuksia työhön käyttöönottamisen jälkeen. Tämän tutkimuksen avulla saadaan tietoa niin kiinteistösihteerin työstä kuin ohjelmistomuutoksen vaikutuksesta työhön.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy. Isännöinti toimii niin, että jokaista taloyhtiötä hoitaa yksi isännöitsijä yhdessä kiinteistösihteerin kanssa. Näin jokaisella taloyhtiöllä on omat asiantuntijansa, jotka tietävät juuri asianomaisen taloyhtiön asiat. (Isännöinti n.d.) Toimeksiantajayritys on kasvava yritys ja se on kasvattanut niin liikevaihtoaan kuin henkilöstöään viime vuosien aikana (Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy n.d.). Viimeisimpänä tapahtumana henkilöstömäärää kasvatti fuusio Isännöitsijätoimisto Erkki Törmäkangas Oy:n kanssa elokuussa 2015 (Törmäkangas & Vanhainen 2015).

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusote tarkoittaa kokonaisuutta, jolla tutkimusongelmaan haetaan ratkaisua. Tutkimusote voi olla laadullinen tai määrällinen. Tutkimusongelma ja sen luonne vaikuttavat siihen, kumpi tutkimusote valitaan. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii tutkimaan ilmiötä, josta ei ole aiempaa tietoa. Laadullisella tutkimuksella pyritään saamaan tutkittavasta asiasta hyvä ja syvä kuvaus. Kuvausten avulla on helpompi ilmaista esimerkiksi ihmisten suhtautumista ilmiöön. (Kananen 2015, 63, 71.) Laadullisen tutkimuksen toteuttamiselle on useita eri tyyplejä, jotka koostuvat erilaisista tutkimussuuntauksista ja tekijöistä. Laadullisen tutkimuksen tutkimustavat on

moninaisia ja kaiken kattavia. (Saldaña 2011, 30.) Tämä tutkimus on kyseessä laadullinen tutkimus, jossa selvitetään ohjelmistomuutoksen vaikutuksia kiinteistösihteerien työhön toimeksiantajayrityksessä. Laadullinen tutkimus soveltuu tähän tutkimukseen, sillä ohjelmistomuutoksen vaikutuksia toimeksiantajayrityksessä ei ole aikaisemmin tutkittu.

Tutkimus koostuu useista eri menetelmistä (aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät), joiden valinnoilla ja käytöllä vaikutetaan tutkimuksen luotettavuuteen. Laadullisen tutkimusotteen aineistonkeruumenetelmiä ovat dokumentit, havainnointi, haastattelut ja sähköpostihaastattelu. (Kananen 2015, 80–81.) Laadullisella tutkimuksella kerätään pääasiassa primääritietoa (Saldaña 2011, 4). Se tarkoittaa, että tieto kerätään ensisijaisista lähteistä (Kirkinen 2007). Esimerkiksi tässä tutkimuksessa haastatellaan henkilöitä, jotka ovat itse kokeneet ohjelmistomuutoksen sen sijaan, että haastateltaisiin henkilöitä, jotka eivät ole sitä kokeneet.

Haastattelun hyvänä puolena on joustavuus, eli keskustelun aikana voidaan esimerkiksi selventää ilmauksia väärinymmärrysten välttämiseksi. Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa kyseisestä aiheesta, joten haastattelujen teemat olisi hyvä antaa haastateltaville jo etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua, koska aihetta ei ole juuri tutkittu. Teemojen tarkoituksena on antaa haastattelusta syvällistä ja monipuolista aineistoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi (Kananen 2015, 144). Tässä haastattelumuodossa on olennaista, että teemat ovat haastatteluja varten valmiiksi mietittyinä, mutta niillä ei ole tarkkaa järjestystä eikä apukysymyksillä ole tarkkaa muotoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Valmiita kysymyksiä olisikin hankala esittää, koska aihetta ei tunneta. Lisäksi strukturoidut kysymykset voisivat johtaa vääristyneisiin tutkimustuloksiin tai jopa aiheen ohi. Teemahaastattelun yleisin virhe onkin valmiiden kysymysten ja teemojen tekeminen ennen haastatteluja, koska silloin haastattelija tuntee aiheen jo niin hyvin, että teemahaastattelu on väärä tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelun ajatuksena on se, että teemoista keskusteltaessa esiin nousisi myös uusia asioita ilmiön tiimoilta keskusteltavaksi. (Kananen 2015, 144, 148.)

Teemat pyritään valitsemaan niin kaiken kattavasti, että tutkittavan ilmiön jokainen osa-alue tulisi keskusteluun mukaan. Sen vuoksi tutkijalla on oltava aiheesta tietoa jo etukäteen. Teemahaastattelussa edetään yleisestä asiasta yksityiskohtiin, sillä pienemmät teemat sulkevat suurempia yksityiskohtia ulkopuolelle. Yksityiskohtaistenkin kysymysten esittäminen on kuitenkin sallittua. Teemahaastattelussa kannattaa käyttää avoimia kysymyksiä, sillä niihin saa pidemmät vastaukset kuin strukturoituihin kysymyksiin. Avoimilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin ei ole valmista vastausvaihtoehtoa. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia, koska niillä tutkija saa haluamansa vastauksen, ja tämä vääristää tutkimustuloksia. (Mts. 150–152.)

Haastattelut äänitetään, jotta aineistoihin on helpompi palata myöhemmin eikä tarvitse haastattelun aikana tehdä muistiinpanoja. Näin saadaan otettua talteen koko aineisto. (Mts. 154–156.) Tämän tutkimuksen haastattelutilanteissa mukana on teemahaastattelurunko, johon kirjatut teemat kattavat kaikki ilmiön osa-alueet. Teemahaastattelurunko aiotaan lähettää tutkittaville sähköpostitse etukäteen tutustuttavaksi. Tässä tutkimuksessa haastateltavat valitaan työuran pituuden ja työtehtävien mukaan. Tutkimukseen valittavilla henkilöillä tulee olla tarpeeksi työkokemusta niin uuden kuin vanhankin ohjelmiston monipuolisesta käyttämisestä. Haastateltavilla on oltava myös riittävästi kokemusta kiinteistösihteerin työstä. Aikomuksena on haastatella ainakin kiinteistösihteerien tiiminvetäjää ja muutamaa kiinteistösihteeriä.

Tässä tutkimuksessa aineiston riittävyden määrää saturaatio. Tämä tarkoittaa sitä, että aineisto kyllääntyy eli haastateltavat kertovat samoja asioita toinen toisensa jälkeen. Aineistoa on tarpeeksi, kun uusia näkökulmia aiheesta ei enää saada ja ratkaisu tutkimusongelmaan on saatu. Kerättyä tietoa on analysoitava koko tutkimuksen ajan, jotta nähdään, milloin aineistoa on tarpeeksi. (Mts. 146.) Myös Hirsjärvi ja muut (2009, 223) tiivistävät yleisohjeeksi analysointiin ja keräämiseen, että aineiston käsittely ja analysointi on aloitettava nopeasti aineiston keräämisen jälkeen. Teemahaastattelussa saturaatio tarkoittaa sitä, että haastatteluissa teemojen sisällä esiintyy samoja asioita (Tuomi & Sarajärvi 2009, 89). Tässä tutkimuksessa ajatuksena on etsiä teemoittelun avulla yhteneväisyyksiä aineistosta. Vaarana on se, että saturaatio ei tule toteutumaan haastateltavien vähäisen määrän vuoksi. Lisäksi tähän vaikuttaa se, että eri henkilöt kokevat uuden ohjelmiston käyttämisen eri tavalla, jolloin yhteneväisyyksiä saattaa olla hankalampi löytää.

Keräämisen jälkeen aineisto käsitellään sille sopivalla analyysimenetelmällä. Aineistoa voidaan käsitellä litteroiden, yhteismitallistamalla, lukemalla, luokittelemalla ja tiivistämällä ja tulkitsemalla. Litterointi tarkoittaa erilaisten aineistojen muuttamista tekstimuotoon. Litteroinnissa on erilaisia tarkkuustasoja, joita ovat sanatarkka, yleiskielinen ja propositiotason litterointi. Yleiskielelle litterointi tarkoittaa tekstin muuttamista kirjakielelle, josta poistetaan puhekielisyys ja täytesanat. Tutkimusote ja tutkimustehtävä vaikuttavat litteroinnin tarkkuuteen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 139–140; Kananen 2015, 89, 160.) Tässä tutkimuksessa teemahaastattelut litteroidaan siten, että turhat täytesanat jätetään pois. Haastatteluja ei haluttu muuttaa täysin kirjakielisiksi, koska sen epäiltiin muuttavan tekstin sanomaa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa litteroinnin jälkeen teemahaastattelujen käsittelylle sopiva analysointitapa on teemoittelu (Hirsjärvi & Hurme 2015, 138). Siinä aineisto ryhmitellään teemojen mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Jokainen litteroitu haastattelu teemoitellaan tekstinkäsittelyohjelmalla leikkaa- ja liitä-toiminnoilla teemojen alle, ja tässä vaiheessa jokaiseen liitettyyn kohtaan kannattaa merkitä ylös haastattelun tunnistetiedot. Seuraavaksi jokaisen haastattelun teemat kerätään samaan tiedostoon saman teeman alle peräkkäin, jolloin niitä on helpompi vertailla. Tällä tavalla haastatteluja voidaan analysoida laaja-alaisesti, eikä vain yhden henkilön mielipidettä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 141–143.)

Teemoittelujen jälkeen aineistoa luetaan läpi useita kertoja, jotta siitä alkaa erottua oleellisia asioita ja sitä voidaan alkaa analysoida. Aineistosta nousee siis teemoja, ja ne voivat olla samoja kuin haastattelujen alkuperäiset teemat, tai aineistosta voi tulla esiin aivan uusia teemoja. (Mts. 143, 173.)

Tutkimuksen luotettavuus

Kaikkien tutkimusten luotettavuutta tulisi arvioida reliaabeliuuden ja validiuuden kannalta, vaikkei kyseisiä nimityksiä haluttaisi käyttää. Niitä ei kuitenkaan suoranaisesti voi käyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittareina, sillä ne on alun perin tarkoitettu kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen. Reliaabelius tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä: jos tutkimus toistettaisiin, kuinka hyvin tulokset pysyisivät samoina. Validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Tällä voidaan

arvioida sitä, kuinka hyvin tutkimus vastaa tutkimusongelmaan. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutetaan kertomalla tarkasti tutkimuksen toteutuksesta ja kaikista sen vaiheista. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.) Tämän tutkimuksen luotettavuus pyritään varmistamaan siten, että tutkimuksen edetessä hyödynnetään tässä luvussa kerrottua teoriaa luotettavuudesta.

Tutkimuksen laadulla on vaikutus sen luotettavuuteen. Esimerkiksi hyvällä nauhurilla saadaan hyvin kuuluva aineisto, jonka litterointi on helppoa ja lopputulos on luotettavampi kuin huonolla välineistöllä nauhoitetun haastattelun. Näin ollen tutkimuksen luotettavuuteen voidaan vaikuttaa ääninauhurivalinnan lisäksi suunnittelemalla hyvä teemahaastattelurunko. Haastattelujen jälkeen on hyvä tarkistaa teemahaastattelurungosta, että kaikki tuli varmasti käsiteltyä. Jos jokin asia vaatii vielä tarkistamista, sitä voidaan kysyä jälkikäteen esimerkiksi puhelimitse. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 184).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkija itse ja tutkijan tekemät valinnat. Tutkijan on pystyttävä perustelemaan jokainen päätöksensä ja jokaisen päätöksensä kohdalla hänen on arvioitava valintansa vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen. (Vilkkä 2015, 196–197.) Luotettavuutta pyritään tässä tutkimuksessa tarkastelemaan niin, että kaikki tutkimuksen aikana tehtävät valinnat perustellaan ja arvioidaan, mitä vaikutuksia niillä on tutkimuksen luotettavuuteen. Määrittelyillä selvennetään tutkijoiden käsityksiä aiheesta, ja annetaan lukijoillekin kuva siitä, mitä eri käsitteillä tässä yhteydessä tarkoitetaan. Selkeillä määrittelyillä ja valintojen perusteluilla vaikutetaan siihen, että saadaan valituksi oikeat menetelmät ongelman ratkaisuksi. Oikeiden menetelmien avulla saadaan luotettavimmat tutkimustulokset kuin vääriä valinnoilla. Valinnoilla vaikutetaan myös tutkimustulosten pysyvyyteen ja pätevyys-teen. Teemahaastattelun tekeminen vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, sillä se sisältää monia eri riskitekijöitä. Jotta teemahaastattelujen tekeminen onnistuisi, on teemahaastattelua käsitelty teoriaosuudessa laajasti ja sen vaikutuksia tutkimuksen luotettavuuteen on arvioitu jo ennen haastattelujen tekemistä.

Haastattelujen olosuhteet voivat vaikuttaa tutkimustuloksiin ja näin tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimukseen vaikuttavia tekijöitä ovat aika, paikka ja tilanne. Myös erilaiset häiriötekijät ja virhetulkinnat on otettava huomioon, jottei luotettavuus kärsisi. (Hirsjärvi ym. 2009, 140; Vilkkä 2015, 133.) Teemahaastattelun luotettavuuteen

vaikuttaa myös se, saadaanko tutkimusongelmaan riittävän hyvät vastaukset. Tähän voidaan vaikuttaa sillä, että teemat annetaan haastateltaville jo etukäteen tutkittaviksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Näin haastateltavat voivat ennalta valmistautua tutkimusta varten ja osaavat kertoa asiasta enemmän. Ennakointi on olennaista laadullisessa tutkimuksessa, koska ennakoimalla voidaan vaikuttaa esimerkiksi häiriötekijöiden poistamiseen haastattelutilasta. Jos tiedetään, että haastattelutilassa tulee olemaan esimerkiksi meteliä, haastattelu voidaan pitää toisessa paikassa.

Haastattelijoiden on varauduttava myös tutkittavien puheliaisuuteen tai puhumattomuuteen. Yleensä teemahaastattelu kestää tunnista kahteen tuntiin. Teemahaastattelujen onnistumisen varmistamiseksi kannattaa tehdä koehaastatteluja. Niissä nähdään samalla myös teemojen toimivuus. Teemahaastattelu sisältää myös muita riskejä haastateltavien puolelta. He voivat antaa vastauksia, jotka ovat sosiaalisesti suotavia. He voivat myös esiintyä esimerkiksi hyvänä kansalaisena ja moraalisena ihmisenä ja vaieta sen sijaan esimerkiksi sairauksista ja rikoksista. (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207, 211.) Tätä riskiä voidaan minimoida pitämällä keskustelu ilmiössä, jottei keskustelu lähde sivuraiteille. Tutkimustulosten on oltava luotettavia.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kriteerivaliditeetilla. Se tarkoittaa sitä, että omaa tutkimusta verrataan muihin saman ilmiön tiimoilta tehtyihin tutkimuksiin. Näin saadaan vahvistettua oman tutkimuksen tutkimustuloksia. (Kananen 2015, 355.) Tätä tutkimusta verrataan muutamaan ohjelmistomuutosta käsittelevään opinnäytetyöhön.

Aiemmat tutkimukset aiheesta

Ohjelmistomuutoksen vaikutuksista henkilöstön työhön opinnäytetyön tehnyt Suokas (2008, 41–45, 52) kertoo, että henkilöstö oli saanut koulutusta ohjelmiston käyttämisen helpottamiseksi. Ohjelmiston käyttöä oli testattu myös ennen varsinaista käyttöönottoa niin sanotussa pilottivaiheessa. Koulutuksesta ja pilottivaiheesta huolimatta kertausta ohjelmiston käyttämiseen toivottiin. Pilottivaiheen koettiin helpottaneen uuteen järjestelmään siirtymistä. Tutkimus tehtiin juuri käyttöönoton jälkeen, joten tutkimustulokset ovat sen vuoksi huonompia, kuin jos tutkimus olisi tehty vasta myöhemmin. Esimerkiksi järjestelmän koettiin vaikeuttavan ja hidastavan työntekoa.

Kuitenkaan järjestelmää ei koettu vaikeakäyttöiseksi tai monimutkaiseksi. Lopputulemana käyttöönotto sujui kuitenkin hyvin. Pilottivaiheeseen sekä asioista tiedottamiseen ja keskusteluun olisi voinut keskittyä enemmän, jolloin käyttöönotto olisi sujunut paremmin.

Ohjelmistomuutosta käsittelevässä opinnäytetyössään Lehtotie (2007, 18, 23) kertoo, että ohjelmistomuutoksella haluttiin automatisointia, virheiden pienenemistä sekä kulujen vähenemistä. Säästöjä tulisi kertyä asiakkaaseen käytetyssä ajassa ja ylitöiden pitäisi näin ollen pienentyä. Myös tässä tutkimuksessa painotetaan koulutuksen tärkeyttä, jotta käyttöönotto sujuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Uusi ohjelmisto säästi aikaa ja pienensi tulosteiden määrää. Ohjelmistomuutos koettiin tärkeäksi ja kannattavaksi. Järjestelmän vaihtaminen vaikutti siihen, että työnkuva muuttui rutiinistyöstä työn tarkistamiseen.

Vaattovaara (2011, 23) käsittelee opinnäytetyössään kirjanpito-ohjelmiston muutosta tilitoimistossa. Vaattovaaran mukaan pientenkin tilitoimistojen on lähdettävä mukaan paperittomaan kirjanpitoon, koska sähköistyminen tuo mukanaan työn tehostumisen. Sähköistymisen myötä monet rutiinityöt poistuivat ja aineiston käsittely ja raportointi helpottuivat ja yksinkertaistuivat. Kirjanpito-ohjelman toimivuutta voidaan tehostaa entisestään integroimalla siihen lisäohjelmia, kuten esimerkiksi ohjelmisto konekielisten tiliotteiden käsittelyä varten. Sen avulla pankkitilin täsmäytys hoituu automaattisesti ja rahatilien viennit vähenevät.

Pietilä (2012, 47, 56—57) tutkii opinnäytetyössään sähköistymisen vaikutuksia työhön tilitoimistoissa. Sähköistymisen seurauksena esimerkiksi tiedosta tuli ajantasaisempaa, työtahti muuttui tasaisemmaksi, etätyö mahdollistui ja manuaalisen työn määrä väheni. Tiedon valvonta- ja tarkistustyö lisääntyi, koska järjestelmään tuli automaattista tietoa. Projektin alkuvaiheessa tiedon manuaalista tallennustyötä oli enemmän, mutta se väheni projektin edetessä. Sähköistymisen etuina nähtiin muun muassa arkistointitilan tarpeen väheneminen, paperin käytön väheneminen, nopeammat taloushallinnon prosessit, ajantasaisempi tieto ja tehokkaampi toiminta. Jotta sähköistymisestä saataisiin kilpailuetua, pitäisi tietää, millä tasolla kilpailijoiden säh-

köistyminen on. Kilpailuedun katsottiin syntyvän tehokkuuden aiheuttamasta ylimääräisestä ajasta, joka voitiin käyttää asiakkaista huolehtimiseen. Sähköistymisen ansiosta työtä on mahdollista tehdä mistä vaan, ja se aiheuttaa myös kustannussäästöjä.

3 Isännöintiala

Tässä luvussa käsitellään aluksi yleisesti isännöintiä ja kiinteistösihteerin työnkuvaa, jonka jälkeen käydään läpi isännöintityön muutoksia sähköistyvässä maailmassa. Luvussa keskitytään haasteisiin ja mahdollisuuksiin, joita tulevaisuus alalle tuo tullessaan. Ensin käydään läpi yleisimpiä muutoskohtia, jonka jälkeen pohditaan digitalisaation vaikutusta isännöintialaan.

3.1 Isännöintitoiminta

Isännöinnillä tarkoitetaan asumisyhteisöjen kiinteistöhallintoa ja kiinteistön ylläpitämistä. Isännöinnin tehtävänä on saada asumisyhteisöjen asiat kulkemaan ongelmitta. Isännöitsijän tehtävät jakautuvat hallinnollisiin, taloudellisiin ja teknisen ylläpidon tehtäviin. Isännöintitoimisto ja taloyhtiö sopivat isännöinnistä ja isännöintitoimistosta valitaan yksi henkilö jokaista taloyhtiötä kohden hoitamaan taloyhtiön asioita. Isännöinti on nykyään ammattimaisempaa ja sitä harjoitetaan liiketoimintana, ja tämä on johtanut isännöintitoimistojen kokojen kasvuun. Tänä päivänä taloyhtiöitä hoidetaan tiimeissä, mikä vaatii isännöintiyrityksessä hyviä sisäisen viestinnän taitoja. Vuorovaikutukseen voidaan vaikuttaa tietojärjestelmillä, joissa tiedot ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. (Peltokorpi 2011, 25—26.)

Kiinteistösihteerin työnkuva ja koulutus

Kiinteistösihteeri työskentelee kiinteistöalan yrityksessä, joka voi olla esimerkiksi kiinteistöhoito- tai isännöintialan yritys. Myös kuntien palveluksessa toimii kiinteistösihteereitä. Työhön kuuluu erilaisten toimistotöiden lisäksi asiakaspalvelu, joten työ on vaihtelevaa. Työtehtäviin voi kuulua monenlaisia asioita vuokrasopimusten laatimisesta saunavuorojen jakoon. Kiinteistösihteerin työhön kuuluu myös usein ainakin jossain määrin taloyhtiöiden taloushallinnon ja kirjanpidon hoitaminen. (Kiinteistösihteeri n.d.)

Kiinteistösihteerin on oltava hyvä asiakaspalvelija, koska hän on paljon tekemisissä taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden kanssa niin puhelimitse, sähköpostitse kuin kasvotustenkin. Hyvät vuorovaikutus- ja ryhmätyöskentelytaidot ovat tarpeen, koska kiinteistösihteerin on joka päivä tekemisissä isännöitsijöiden, huoltomiesten ja muun toimistohenkilökunnan kanssa. Työpäivän aikana vastaan saattaa tulla yllättäviäkin tilanteita, jotka vaativat hyviä organisointitaitoja. (Mt.)

Työtä tehdään pääasiallisesti tietokoneiden ja puhelimien avulla, joten tietoteknisiä taitoja tarvitaan. Lisäksi on hallittava tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien käyttö, koska erilaisten sopimusten ja asiakirjojen laatiminen kuuluu työtehtäviin. Työtehtäviin saattaa kuulua myös taloyhtiöiden taloushallinnon hoitamista. Asiakirjojen laatiminen ja taloushallinnon hoitaminen vaativat huolellisuutta ja tarkkuutta. Kiinteistöpalveluala kehittyy kovaa vauhtia, joten alalle haluavan on oltava valmis oppimaan uutta koko työuransa ajan. (Mt.)

Kiinteistösihteeriksi haluava kouluttautua merkonomiksi tai ammattikorkeakoulussa tradenomiksi. Ammattikorkeakoulututkinto ei kuitenkaan ole välttämätön. Kiinteistösihteeriksi voi erikoistua suorittamalla kiinteistösihteerin tutkinnon, jota järjestää Kiinteistöalan Koulutussäätiö. (Mt.) Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy perustettiin vuonna 1978 ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö vuonna 1989. Yhteisnimekseen ne ovat Kiinko. Kiinkossa voi suorittaa kiinteistöalan täydennyskoulutuksia ja ammattitutkintoja. Yksi näistä on kiinteistösihteerin koulutus ja tutkinto, lyhennettynä KISI. (Kiinkon esittely n.d.)

Kiinteistösihteerin tutkinnon laajuus on 13,5 opintopistettä. Tutkinnon voi suorittaa jo alalla toimiva tai vasta alalle aikova henkilö. Koulutusohjelma sisältää useita kiinteistösihteerin työssä oleellisia aihealueita. Koulutuksessa opiskellaan esimerkiksi yhtiölainsäädännön perusteita, asiakirjojen, kuten vuokrasopimusten laadintaa ja lainaosuus- sekä rahoituslaskelmien tekemistä. Muita keskeisiä aihealueita ovat muun muassa asiakaspalvelu ja laskentatoimen perusteet. (Kiinteistösihteerin koulutus ja tutkinto (KISI) n.d.)

3.2 Isännöinnin tulevaisuus

Isännöinnin visio 2020 -tutkimuksessa todettiin, että isännöintiala kehittyy tulevana vuosina suuresti. Tutkimus on tehty vuonna 2010 verkkohaastatteluna, ja kyselyyn vastasivat pääasiassa taloyhtiöiden hallituksen jäsenet ja osakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esiin haasteita ja mahdollisuuksia, jotka vaikuttavat tulevaisuuden isännöintiin. (Isännöinnin visio 2020 -hankkeen raportin tiivistelmä Isännöinnin visio 2020 n.d.) Seuraava kuvio ilmentää, mikä on isännöintitoimiston kannalta tärkeää tulevaisuudessa.



Kuvio 1. Isännöintialan tulevaisuus

Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että tulevaisuudessa isännöintiyritykset tulevat kasvamaan ja niiden on erikoistuttava. Asiakaskunta ja palvelu monipuolistuvat ja erilaiset asiakasryhmät tarvitsevat erilaisia palvelukokonaisuuksia. (Isännöinnin visio 2020 loppuraportti n.d.) Esimerkiksi ulkomaalaisia asukkaita tulee enenevässä määrin, jolloin kieli- ja kulttuurierot tekevät isännöintityöstä haastavampaa. Lisäksi huomioon otettavaa tulevaisuuden isännöinnissä tulee olemaan esimerkiksi ikäihmisten palvelu.

(Takala 2016; Isännöinnin tulevaisuus n.d.) Isännöinti muuttuu palvelunomaiseksi toiminnaksi, ja tällöin asiakaspalvelusta ja viestinnästä tulee tärkeä osa isännöintiä. Lisäksi isännöitsijän, hallituksen ja osakkaan työtehtävien jakamiseksi tulee uusia ratkaisuja. (Isännöinnin visio 2020 loppuraportti n.d.)

Isännöintiyrityksen työntekijöiden on erikoistuttava, ja tämä asettaa yritykselle haasteita henkilöstön osaamisen kasvattamisessa. Henkilökuntaa on koulutettava, sillä isännöinnin työtehtävät muuttuvat haastavammiksi uusien palveluiden ja erilaisten asiakaskuntien myötä. (Mt.) Isännöitsijöiden täytyy kehittää ammattitaitoaan ja asiantuntijuuttaan, jotta asiakkaalle saadaan lisäarvoa (Takala 2016). Isännöitsijästä tulee oman alansa asiantuntija, ja työtä tehdään yhä enemmän tiimeissä, joissa on eri asioiden asiantuntijoita (Isännöinnin visio 2020 n.d.).

Erilaiset tietojärjestelmät tulevat yleistymään, ja uusiin järjestelmiin investoiminen on järkevää yrityksen kilpailukyvyn kannalta (Isännöinnin visio 2020 loppuraportti n.d.). Uusiin järjestelmiin panostaminen tehostaa asiakaspalvelun prosesseja. Kokouksia voidaan pitää verkkokokouksina ja etäisännöinnistä tulee yleisempää sähköisten palveluiden avulla. (Isännöinnin visio 2020 n.d.)

3.3 Digitalisaatio isännöintialalla

Isännöinnin ajatellaan jakautuvan tulevaisuudessa kahteen luokkaan. Perinteiset isännöitsijätoimistot hoitavat kaikki taloyhtiön asiat itse, ja automatisoiduissa isännöitsijätoimistoissa puolestaan asioiden hoitaminen siirretään jossain määrin asiakkaalle. Automatisoiduissa toimistoissa asioiden hoitaminen puhelimitse tulee maksulliseksi, ja muutoin asiat hoidetaan sähköpostitse tai internetissä. Tällaisella toimistolla tulee olemaan paljon enemmän asiakkaita kuin perinteisellä tavalla toimivilla toimistoilla. Arvioidaan myös, että kirjanpito eroaa isännöinnistä erilliseksi palveluksi. (Takala 2016.)

Tulevaisuus tuo mukanaan erilaisia isännöinnin palveluvaihtoehtoja. Näitä ovat kokonaisvaltainen itsepalvelu, osakasisännöinti ja someisännöinti. Kokonaisvaltaisessa itsepalvelussa asiakas hoitaisi itse asiansa internetissä. Tällaista toimintaa on jo nyky-

ään, mutta tulevaisuudessa tämä alkaisi yleistyä entistä enemmän. Toinen mahdollisuus on osakasisännöinti, jota on aikoinaan käytetty. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksi talon osakkaista hoitaisi taloyhtiötä. Tässä vaihtoehdossa voitaisiin mahdollisesti käyttää sähköisiä työkaluja ja kehittää ohjelmistoja, jotta se olisi mahdollista. Kolmantena vaihtoehtona tulee someisännöinti, jossa esimerkiksi Facebook-ryhmässä keskusteltaisiin taloyhtiön asioista. Tämä vaihtoehto vaatisi toimiakseen taloyhtiöltä yhteisöllisyyttä. (Mt. 2016.)

Tulevaisuudessa yhä suuremmalla osalla väestöstä on käytössään jokin sosiaalisen median kanava tai ainakin sähköposti. Täten myös isännöintialalla on helpompi ottaa käyttöön uusia järjestelmiä, kun asiakkaille sähköpostin ja muiden sovellusten käyttäminen on jo entuudestaan tuttua. Helpotusta uusien järjestelmien käyttöönottoon tuo se, että erilaisten sovellusten ja järjestelmien käytettävyyks muuttuu teknologian mukana käyttäjäystävällisemmäksi. (Halonen 2016.) Moni asiakas osaa nykypäivänä jo odottaa vuorokauden ympäri toimivaa palvelua ja asioiden hoitamista verkossa taloyhtiöiden omilla verkkosivuilla. Usea isännöitsijätoimisto tarjoaa jo tänä päivänä taloyhtiösivustoja. (Takala 2016.)

Tämä ilmenee myös Komin (2016) kirjoittamasta artikkelista, jossa on haastateltu neljää isännöitsijää. Moni asiakas osaa jo tänä päivänä odottaa digitaalisia palveluita, koska ovat niihin jo muualla tottuneet. Lähitulevaisuudessa digitaalisista palveluista tulee perusvaatimus isännöintitoimistolle, ja myös viestinnän avoimuus ja läpinäkyvyys nousevat tärkeään rooliin. Viestinnän halutaan olevan myös tehokasta ja monikanavaista. Esimerkiksi vesilaskun voisi katsoa kännykkäsovelluksella ja sähkömittarin lukeman voisi ilmoittaa sähköisesti. Taloyhtiösivustoja arvostetaan, sillä sieltä on helppo varata esimerkiksi pyykkien kuivausvuoro. Myös sitä arvostetaan, että hallituksen jäsenet voivat nähdä taloyhtiön kirjanpilotietoja omilla tunnuksillaan järjestelmästä. Takalan (2016) mukaan tiedottaminen koetaan vielä hankalaksi, kriisitiedottamisesta puhumattakaan, ja tähän tarvittaisiin helpotusta.

Digitalisaatio vaikuttaa isännöintialaan niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kannalta. Isännöintitoimiston työntekijöihin työssä se näkyy niin, että työstä poistuu rutiininomaiset työtehtävät ja tilalle tulee automaatio. Isännöitsijät tekevät edelleen

paljon ylitöitä, ja siihen ei ole tullut muutosta 20 vuoden aikana, joten muutosta tarvittaisiin. Työnkuva muuttuu analysoinniksi ja tiedonkäsittelyksi. Tästä on hyötyä, sillä analysoimalla voidaan huomata hyvien asioiden lisäksi ongelmakohdat, joten niihin voidaan tarttua ajoissa. (Mt. 2016.)

Tulevaisuudessa digitalisaatio isännöintialalla yleistyy ja sen avulla toimintoja automatisoidaan. Digitalisaatio tulee helpottamaan viestintää ja viestinnästä tulee läpinäkyvämpää. Digitalisaation nähdään myös parantavan taloyhtiön yhteishenkeä. Digitalisaatio tulee mahdollistamaan sen, että asukkaat pystyvät osallistumaan taloyhtiön asioihin aiempaa enemmän. (Komi 2016.) Isännöintialalla digitaalisuus usein nähdään yksinkertaistetusti siten, että se parantaa asiakaspalvelua, lisää avoimuutta ja nopeuttaa viestintää. Parhaimmillaan digitalisaatio voi kuitenkin muuttaa koko liiketoiminnan. (Harjunkoski 2016.)

4 Toiminnanohjausjärjestelmän vaihtaminen ja vaikutukset

Tässä luvussa kerrotaan, mikä on toiminnanohjausjärjestelmä ja minkälaisia resursseja uuteen järjestelmään siirtyminen yritykseltä vaatii. Lisäksi kerrotaan, millaisia vaiheita uuden järjestelmän käyttöönotto sisältää. Näkökulmana on myös se, kuinka ohjelmistomuutos vaikuttaa yrityksen työntekijöihin ja millä tavalla se muuttaa työtehtäviä yrityksessä. Lisäksi käydään läpi työn tehostumista isännöintitoimistossa. Lopuksi esitellään lyhyesti toimeksiantajayrityksen uusi järjestelmä.

4.1 Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

Toiminnanohjausjärjestelmän avulla toiminnot automatisoituvat ja järjestelmä mahdollistaa liiketoiminta-alueiden välisen integraation. Toiminnanohjausjärjestelmään sisältyvät yrityksen ydintoiminnot taloushallinnosta asiakashallintaan ja tuotantoon. Nämä osa-alueet on integroitu keskenään, ja se mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon keräämisen ja välittämisen. Toiminnanohjausjärjestelmästä käytetään myös nimitystä ERP-järjestelmä. Lyhenne ERP muodostuu sanoista Enterprise Resource Planning. (Tammela 2015.)

Toiminnanohjausjärjestelmä muodostuu moduuleista, jotka on integroitu toisiinsa ja joilla on yhteinen tietokanta (Lahti & Salminen 2014, 40). Toiminnanohjausjärjestelmä voidaan räätälöidä yrityksen tarpeisiin sopivaksi ja sen sisältö määräytyy pitkälti yrityksen toimialan ja koon mukaan (Tammela 2015). Tarve räätälöinnille muodostuu, kun valmis järjestelmäpaketti ei sisällä kaikkia yrityksen kaipaamia toimintoja. Järjestelmätoimittajan tavoite on kuitenkin kehittää järjestelmäpaketista sellainen, ettei räätälöintiin olisi tarvetta. (Puoskari & Rissanen 2015, 6.)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa on vaikeaa toteuttaa koko yrityksen laajuisesti alle vuodessa. Tämä johtuu siitä, että tehtävää on niin paljon. Pienellä tai keskisuurella yrityksellä ohjelmistomuutokseen ei kuitenkaan tulisi mennä kahta vuotta enempää. Jos näin käy, on ohjelmistomuutos luultavasti toteutettu väärin. Toteutuksen pitkittyessä todennäköisyys hyvien tulosten saavuttamiseen laskee jyrkästi. (Wallace & Kremzar 2001, 26.)

Uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto vaatii yritykseltä paljon resursseja. Käyttöönoton onnistumisen esteenä ovatkin yleensä puutteelliset resurssit sekä liian tiukka aikataulu. Taloudellisen pääoman lisäksi prosessi vaatii sitoutumista myös henkilökunnalta ja koko organisaatiolta. (Puoskari & Rissanen 2015, 18.) Investointi on kuitenkin usein kannattava, koska se parantaa yrityksen kilpailukykyä toimintojen suorittamisen tehostuessa ohjelmistomuutoksen myötä. Käyttöönottoprosessin kesto riippuu esimerkiksi yrityksen koosta ja siitä, valitaanko standardimuotoinen vai yrityksen tarpeisiin räätälöity järjestelmä. Prosessi kestää tilanteesta riippuen muutamasta kuukaudesta jopa useampaan vuoteen. (Tammela 2015.)

Uuden järjestelmän käyttöönotto voidaan toteuttaa vaihe vaiheelta tai yhdellä kertaa. Kun järjestelmä otetaan käyttöön kerralla, voidaan prosessi viedä läpi nopeammin. Riskinä on kuitenkin se, että mahdolliset ongelmat jäävät kiireisen aikataulun vuoksi huomaamatta, eikä niihin tällöin reagoida ajoissa. Vaiheittainen käyttöönotto ei vaadi yritykseltä yhtä paljon resursseja, kuin yhdellä kertaa tapahtuva käyttöönotto. Vaiheittaista käyttöönottoa pidetäänkin yleensä suositellumpana vaihtoehtona sen joustavuuden vuoksi. Käyttöönotto ei tapahdu kerralla, vaan yritys ehtii sopeutua uuteen järjestelmään prosessin aikana. (Mt.)

Vaiheittain toteutettava käyttöönotto mahdollistaa sen, että käyttöönotossa jokaiseen liiketoiminta-alueeseen voidaan keskittyä kunnolla. Yhden liiketoiminta-alueen käyttöönotossa mahdollisesti ilmenevistä virheistä voidaan ottaa oppia seuraavan vaiheen suorittamista varten. Kun yhden liiketoiminta-alueen käyttöönottoa suoritetaan, voi yritys muilta osin jatkaa toimintaa tavalliseen tapaan. (Mt.) Taloushallinto on yksi toiminnanohjausjärjestelmän tärkeimmistä moduuleista, koska sen ohjaustiedoilla, kuten tilikartalla ja kustannuspaikoilla, on vaikutusta muiden moduulien toimintaan. Vaiheittain toteutettava käyttöönotto aloitetaankin yleensä juuri taloushallinnon moduulista. (Lahti & Salminen 2014, 40.)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton vaiheet

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa voidaan puhua kolmesta eri vaiheesta. Ensimmäistä vaihetta kutsutaan projektin alustusvaiheeksi. Seuraavista vaihteista puhutaan projektivaiheena ja pilottivaiheena. Alustusvaiheessa eri toimijat kuten järjestelmätomittaja ja yrityksen johto päättävät esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton aikataulusta ja budjetista. (Puoskari & Rissanen 2015, 18.) Ennen ohjelmistomuutokseen ryhtymistä on myös syytä määritellä, mitä uudelta järjestelmältä vaaditaan. Näin yrityksen liiketoimintaprosesseja voidaan hahmottaa paremmin ja on helpompaa valita sopiva järjestelmä näiden toimintojen tehostamiseen. Markkinoilla on paljon erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä, joten yrityksen onkin syytä valita omalle toimialalleen suunniteltu, sopivaa kokoluokkaa edustava järjestelmä. (Tammela 2015.)

Kun sopiva järjestelmä on löydetty, ohjelmistomuutos voidaan käynnistää. Tätä käyttöönottoprosessin vaihetta voidaan kutsua projektivaiheeksi. Tässä vaiheessa järjestelmään tehdään tarvittavat integroinnit ja räätälöinnit, järjestelmän toimintaa testataan ja tehdään konversioajoja. Lisäksi järjestetään järjestelmän käyttökoulutusta. Käyttöönottoprosessin kolmatta vaihetta kutsutaan pilottivaiheeksi. Tämä on käyttöönottoprosessin viimeinen vaihe. Tässä vaiheessa korjataan järjestelmässä ilmenneet virheet ja järjestelmän toimintaa tehostetaan. (Puoskari & Rissanen 2015, 19.)

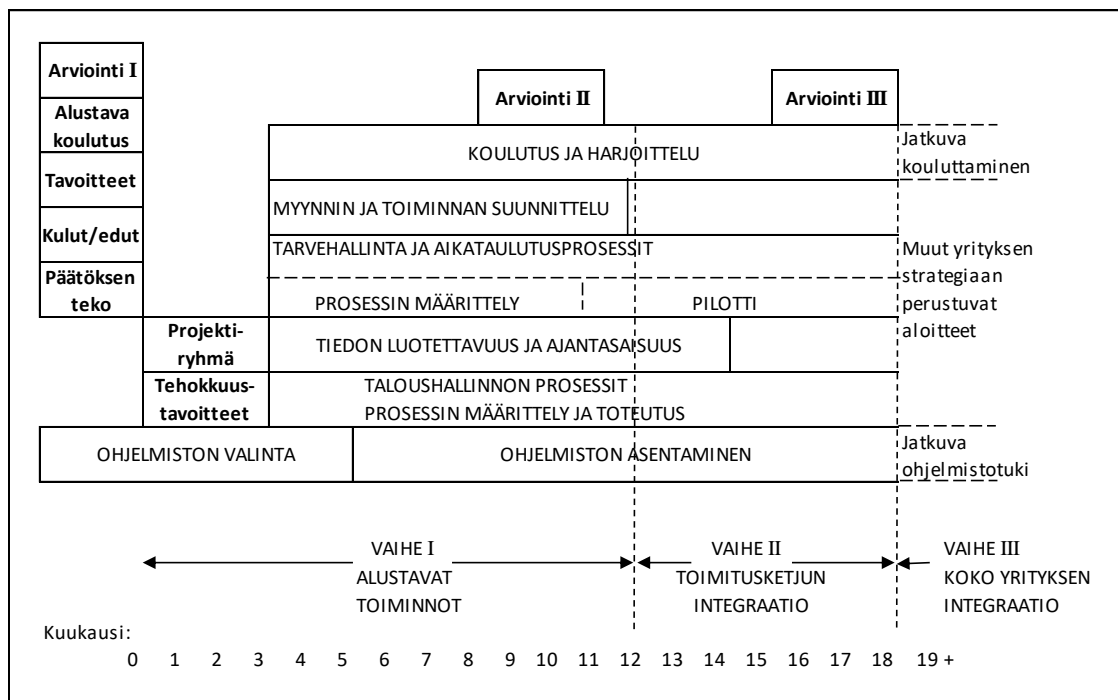
Ohjelmistomuutos alkaa siitä, että ensimmäisessä arviointivaiheessa kartoitetaan yrityksen nykytilaa, ongelmia ja mahdollisuuksia. Siinä käsitellään kysymyksiä, kuten

saavutetaanko toiminnanohjausjärjestelmän avulla parempi kilpailukyky. Tässä vaiheessa arvioidaan myös, toteutetaanko käyttöönotto koko yrityksen laajuisesti kerrolla vai vaiheittain. Alustavassa koulutuksessa kerrotaan esimerkiksi, kuinka toiminnanohjausjärjestelmä toimii ja millaisista osista se koostuu. Lisäksi kerrotaan, mitä on tehtävä, jotta järjestelmän käyttöönotto ja käyttö sujuvat asianmukaisesti. Näin pyritään varmistamaan, että ohjelmistomuutos lähtee etenemään siihen suuntaan, kuin ensimmäisessä arvioinnissa suunniteltiin. (Wallace & Kremzar 2001, 33.)

Tehokkuustavoitteet määritellään kirjallisesti. Tavoitteista ilmenee, millainen toimintaympäristö toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotolla halutaan saavuttaa ja millainen yrityksen halutaan olevan käyttöönoton jälkeen. Myös kuluista ja eduista laaditaan kirjallinen kartoitus, josta ilmenee toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotosta aiheutuvat kustannukset ja hyödyt sekä päätös käyttöönoton aloittamisesta tai aloittamatta jättämisestä. Jos kulujen ja etujen analysoinnin jälkeen päädytään siihen, että ohjelmistomuutos toteutetaan, on päätöksestä tehtävä virallinen ja siihen on saatava varmistus johtoportaalta. Ohjelmistomuutos voidaan aloittaa, kun johtajalta saadaan asialle hyväksyntä. (Mts. 35.)

Järjestelmän käyttökoulutukseen tulisi osallistua vähintään 80 prosenttia yrityksen henkilökunnasta. Ihannetilanne olisi se, että koko henkilökunta voisi osallistua. Monen asian, muun muassa henkilökunnan työtapojen on muututtava, jotta yritys hyötyisi uudesta toiminnanohjausjärjestelmästä mahdollisimman paljon. Koulutuksen avulla työntekijöille selvitetään, millaisia muutoksia yrityksessä tapahtuu ja miksi sekä miten muutokset vaikuttavat heihin. Lisäksi selvitetään, mitä hyötyjä muutoksella saavutetaan. (Mts. 36.)

Ohjelmiston eri toimintojen käyttöönottoa suoritettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että uuteen järjestelmään siirrettävät tiedot ovat oikein ja ajantasaisia. Näin uudesta järjestelmästä saadaan paras mahdollinen hyöty. (Mts. 36—37.) Seuraava kuvio kertoo, kuinka toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoprosessi etenee yrityksessä ja millä aikavälillä käyttöönotto suuntaa antavasti tapahtuu.



Kuvio 2. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton vaiheet ja aikataulu (Wallace & Kremzar 2001, 34)

Ohjelmistomuutos on tärkeää viedä loppuun asti, jotta siitä saadaan lisäarvoa niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Ohjelmistomuutos ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että kaikki yrityksen ongelmat korjaantuisivat nopeasti. Kehitystoiminta vaatii aikaa. (Kokonaho 2011, 737.)

4.2 Ohjelmistomuutoksen vaikutukset työhön

Uuteen järjestelmään siirtyminen on yrityksessä suuri muutos. Yrityksen toimintatavat yleensä muuttuvat ja organisaatorakenteessa sekä liiketoimintaprosesseissa saattaa tapahtua muutoksia, jotka vaikuttavat työntekijöihin. Muutoksenhallinnalla pyritään saamaan työntekijöiden asenteet myönteisiksi ohjelmistomuutosta kohtaan. Heille järjestetään koulutuksia ohjelmiston toimintaan ja käyttöön liittyen. Näin työntekijät ymmärtävät paremmin, kuinka järjestelmä vaikuttaa yrityksen toimintaan. (Tammela 2015.)

Yrityksen kannattaa uudistaa tietojärjestelmiään aika ajoin, sillä se vaikuttaa työntekijöiden työmotivaatioon. Toimivilla ja ajan tasalla olevilla järjestelmillä työnteke on mukavampaa, helpompaa ja nopeampaa. Hyviä järjestelmiä käyttämällä työn laatu on parempaa. Ohjelmistomuutos muuttaa työkäytäntöjä, toimintamalleja ja toimintaprosesseja. Edellä mainittuja toimintoja kehitettäessä päähuomion tulisi kiinnittyä jokaisen työntekijän yksittäisiin työtehtäviin. (Kokonaho 2011, 736—737.)

Ohjelmistomuutoksen myötä yrityksen liiketoimintaprosesseissa tapahtuu muutoksia. Uudesta toiminnanohjausjärjestelmästä tulee yrityksen pääjärjestelmä, jossa prosessit yhdistyvät. On kuitenkin mahdollista, että yrityksellä on käytössään myös muita järjestelmiä. Nämä on integroitava toiminnanohjausjärjestelmään, jotta tieto pääsee kulkemaan järjestelmien välillä. (Tammela 2015.) Järjestelmäintegraatiolla pyritään saamaan ohjelmistot toimimaan automatisoidusti yhdessä. Kun tieto siirtyy automaattisesti järjestelmästä toiseen, virheitä tulee vähemmän ja toiminta on nopeampaa. Tämä vähentää kustannuksia. (Kokonaho 2011, 736.) Integroinnin avulla prosessit tehostuvat ja työntekijöiden manuaalinen tallennustyö vähenee. Tallennustyön tilalle tulee esimerkiksi virhetilanteiden selvittäminen. Tämä edellyttää työntekijöiltä entistä laajempaa ymmärrystä järjestelmän toiminnasta. (Lahti & Salminen 2014, 43.)

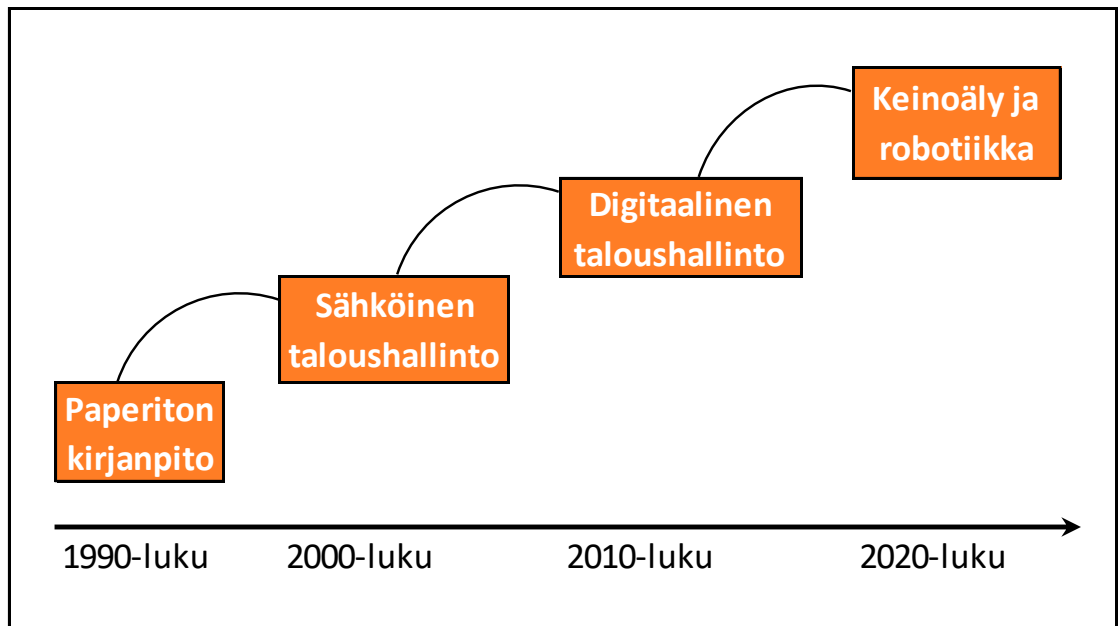
Yritys hyötyy toiminnanohjausjärjestelmästä monin tavoin. Muun muassa tiedonkulku nopeutuu, toiminta automatisoituu ja kilpailukyky kasvaa. (Tammela 2015.) Kustannussäästöjen lisäksi automatisoituminen tekee yrityksen toiminnasta ympäristöystävällisempää, koska prosessit tapahtuvat sähköisesti järjestelmässä ja myös aineisto on sähköisessä muodossa. Näin ollen arkistointi, tulostus ja paperin kuljetuksesta aiheutuvat päästöt vähenevät. (Siivola, Yli-Heikkuri, Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Helistö, Kinnarinen & Ignatius-Partanen 2015, 20.)

Aiemmin usea eri ihminen käsitteli samaa paperista tositetta. Tämä oli tehoton toimintatapa, joka lisäsi virheen mahdollisuutta. Automatisoituminen vähentää esimerkiksi kirjanpidon manuaalisesta tallennuksesta aiheutuvia virheitä. Lisäksi paperinkulutus vähenee, kun tieto kuten laskut, siirtyy sähköisesti ohjelmistojen välillä. Paperinkulutuksen vähenemisellä saavutetaan kustannussäästöjä muun muassa sillä, ettei

sähköisessä muodossa olevan tiedon arkistointi vaadi suuria tiloja. Sähköisen arkistoinnin etuna voidaan pitää myös sitä, että sieltä tietoa on helpompi etsiä kuin perinteisistä mapeista eikä sähköisessä muodossa oleva tieto ole sidoksissa aikaan tai paikkaan. (Mts. 17—18, 20, 76.)

Teknologian nopea kehittyminen on muuttanut toimintatapoja työpaikoilla. Aiemmin työtehtävät ja toimenkuvat oli rajattu selkeästi. (Muutoksen hallinta ja työn kehittäminen 2014.) Esimerkiksi kirjanpitäjän työ oli aiemmin paljolti manuaalista tallennustyötä, kun taas nykyisin sähköisen taloushallinnon myötä tiliöinnit hoituvat automaattisesti. Näin samaa tietoa ei tallenneta järjestelmään kahteen kertaan. Tästä seuraa ajankäytön tehostuminen, mikä pienentää kustannuksia. Lisäksi työtahti taantuu, kun ei tarvitse odottaa asiakkaan toimittamia aineistoja, vaan ne siirtyvät automaattisesti järjestelmään. (Siivola ym. 2015, 19, 62, 78.)

Paperiton kirjanpito ei ole sama asia kuin digitaalinen taloushallinto. Paperittomalla kirjanpidolla tarkoitetaan sitä, että tositteet ovat sähköisessä muodossa. Sähköinen tosite voi olla esimerkiksi koneelle manuaalisesti skannattu lasku. Paperittomuus on osa myös digitaalista taloushallintoa, mutta siihen kuuluu myös paljon muuta ja se on huomattavasti edistyneempää kuin paperiton kirjanpito. Digitaalisessa taloushallinnossa tieto siirtyy digitaalisessa muodossa organisaatiosta ja järjestelmästä toiseen. Lähitulevaisuudessa talousprosessit ja raportointi tullaan automatisoimaan. Tulevaisuudessa järjestelmä hoitaa automaattisesti suuren osan taloushallinnon tehtävistä. Henkilökuntaa tarvitaan esimerkiksi poikkeustapausten käsittelyyn ja säännösten luontiin. (Lahti & Salminen 2014, 27.) Seuraava kuvio havainnollistaa digitalisaation etenemisen paperittomasta kirjanpidosta keinoälyyn ja robotiikkaan.



Kuvio 3. Paperittomasta kirjanpidosta robotiikkaan (Lahti & Salminen 2014, 27)

Pilvipalvelu

Pilvipalveluiden eli SaaS-palvelujen (Software as a Service) käyttö on koko ajan yleisempää. Pilvipalvelulla tarkoitetaan internetselaimessa toimivaa ohjelmistoa. Myös yrityksissä on siirrytty enenevässä määrin käyttämään pilvipalveluja työasemasovellusten sijasta. Syynä tähän ovat muun muassa kustannussäästöt, luotettavuus ja vaikeus. Ohjelmistotoimittajan vastuulla on pilvipalvelun päivittämien, ylläpito, tietoturva ja tietojen varmuuskopiointi. Yritys saa pilvipalvelun käyttöönsä kuukausittaisella palvelumaksulla, mikä on edullisempaa kuin työasemasovellukseen investointi ja sen ylläpito. (Siivola ym. 2015, 24, 45—47.)

Pilvipalvelujen tietoturva on ajan myötä parantunut. Tietoturvan suhteen ei kuitenkaan koskaan voi olla liian varovainen. Luotettava pilvipalvelu toimii salatussa yhteydessä ja sinne kirjaudutaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. (Mts. 48—49.) Pilvipalveluihin suhtaudutaan eri lailla toimialasta riippuen, eikä pilvipalvelun käyttö ylipääntään sovi kaikille toimialoille. Pilvipalveluiden tietoturva ja palvelun jatkuvuus saattavat epäilyttää yrityksiä. Ohjelmistotoimittajan luotettavuus onkin erittäin tärkeä valintaperuste ohjelmistolle. (Vuokola 2010.) Tietoturva ja ohjelmistotoimittajan luotettavuus liittyvät vahvasti yhteen. Luotettava ohjelmistotoimittaja kykenee hallitsemaan tietoturvaan liittyviä uhkia paremmin. (Siivola ym. 2015, 26.)

Pilvipalvelua on mahdollista käyttää missä ja milloin vain, joten se mahdollistaa etätöiden tekemisen ja helpottaa esimerkiksi tuuraustilanteiden järjestämistä, koska tieto on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Työn tekeminen ei ole aika- tai paikkasidonnaista, vaan työtä voi tehdä missä tahansa, kunhan käytettävissä on tietokone ja Internet-yhteys. Tästä seuraa kuitenkin se, ettei kiinteitä työaikoja enää välttämättä ole. Etätöiden tekeminen on vastuullista ja vaatii työnantajan ja työntekijän välisen luottamuksen. (Mts. 23, 29.)

4.3 Työn tehostuminen isännöintitoimistossa

Isännöintiin liittyy monia erilaisia ongelmakohtia, kuten esimerkiksi manuaalisia työvaiheita sisältävät työtehtävät, asiakkaiden kasvavat vaatimukset, kustannustehokkaan toiminnan saavuttaminen ja palvelutason vaihtelevuus. Näihin puuttumalla koko liiketoimintaa voidaan parantaa ja kilpailukykyä kasvattaa. Isännöintitoimiston on kilpailtava strategiansa avulla ja pyrittävä tekemään liiketoiminnastaan ripeää, tehokasta ja täsmällistä. Automaation ja sähköisten toimintojen avulla isännöintitoimiston liiketoimintaa voidaan tehostaa. (Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 4, 11.) Seuraavassa kuviossa luetellaan hyötyjä, joita tehokkaamman kiinteistöhallintajärjestelmän käyttöönottoaminen tuo tullessaan.

Tehokkaan kiinteistöhallintajärjestelmän hyödyt

- ✓ Mahdollisuus palvella useampia asiakkaita
- ✓ Tuottavuuden kasvu
- ✓ Parantunut asiakastyytyväisyys
- ✓ Parantunut henkilökunnan tyytyväisyys
- ✓ Aika- ja resurssisäästöt
- ✓ Kilpailukyvyn parantuminen

Kuvio 4. Tehokkaan kiinteistöhallintajärjestelmän hyödyt (Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 11.)

Isännöinnin haasteena on usein toiminnan tehottomuus. Isännöintitoimistolla voi olla käytössä useita eri järjestelmiä, jolloin käsin tehtävän työn määrä on suurempi kuin yhtä järjestelmää käytettäessä. Esimerkiksi yhdellä voidaan seurata vastikevalvontaa ja asiakirjojen hallinta voi olla erillisessä järjestelmässä. Tietoja voidaan joutua siirtämään ohjelmistosta toiseen, mikä on tehotonta. Useiden eri järjestelmien toimiminen yhdessä mutkattomasti saattaa olla hankalaa ja järjestelmien laajuus voi olla ongelmallista. Ongelmia tulee esimerkiksi pankkiyhteydessä, sillä se usein vaatii laajan ja toimivan ohjelmiston. (Kokonaho 2011, 736; Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 5.)

Tiedottaminen eri sidosryhmille, kuten huoltoyhtiölle tai hallitusten puheenjohtajille on usein kiireen vuoksi haasteellista, jos käytössä ei ole esimerkiksi avustavaa ohjelmistoa tiedottamiseen. Usein pieniä isännöintitoimistoja kiinnostaa ajatus taloushallinnon ulkoistamisesta, jotta olisi enemmän aikaa keskittyä varsinaiseen isännöintityöhön ja asiakaspalveluun. Tämä voi olla järkevää varsinkin silloin, jos taloushallinnon tiedot saadaan suoraan isännöintitoimiston järjestelmään, jolloin toimistolla olisi aina reaaliaikaiset tiedot käytössään. (Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 5.)

Toimintaa voidaan tehostaa järjestelmällä, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon ja toimii pilvipalveluna. Näin henkilökunnan on mahdollista päästä ohjelmistoon muualakin kuin toimistolla. Yhtenäistä järjestelmää käyttämällä toiminta on tehokkaampaa, koska kaikki tallentavat tietonsa samaan järjestelmään. Näin tieto on kaikkien saatavilla ja tämä helpottaa myös sidosryhmäviestintää. (Mts. 7.)

Tietojärjestelmien avulla yritys pystyy tehostamaan toimintaansa automatisoimalla toimintoja, jolloin turha käsin tehtävä työ jää pois. Esimerkiksi isännöitsijäntodistusten tekeminen voi olla hyvin pitkälle automatisoitua. Käsityön pois jääminen vähentää virheiden sattumista ja samalla työn tekeminen nopeutuu. (Kokonaho 2011, 735—736; Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 8.) Työn nopeutumisen myötä aikaa jää asiakkaiden palvelemiseen. Tämä tekee niin henkilökunnasta kuin asiakkaistakin tyytyväisempiä. Eri työtehtäviin liittyvät prosessit kannattaa suunnitella tarkasti, jotta työn tehostamisesta automatisaation avulla saadaan paras

mahdollinen lopputulos ja toiminnasta tulee kustannustehokkaampaa. (Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 8.)

Automatisaatiota voidaan hyödyntää esimerkiksi siten, että maksuperusteet voidaan muodostaa kaikille taloyhtiöille samanaikaisesti ja kirjanpito voidaan asentaa päivittymään automaattisesti. Lisäksi esimerkiksi pankkiyhteydessä voidaan noutaa yhdellä kertaa jokaisen taloyhtiön vastike- ja vuokrasuoritukset, sähköiset tiliotteet ja ostolaskut. Myös osto- ja myyntireskontra on mahdollista päivittää automaattisesti ja automaattitiliointien käyttäminen vähentää käsin tehtävien tiliointien määrää. Tasekirjan automatisointi puolestaan helpottaa tilinpäätöksen tekemistä paljon varsinkin, jos on hoidettava kymmeniä eri taloyhtiöiden tilinpäätöksiä. (Mts. 8—9.)

Asiakkaiden vaatimukset isännöintiä kohtaan ovat nousseet, joten asiakasviestinnän tehostaminen on tullut tärkeäksi kehityskohteeksi. Asiakasviestinnässä voidaan hyödyntää esimerkiksi verkkopalvelua. Sitä kautta asiakas voi itse tehdä esimerkiksi viikailmoituksen ja seurata asiansa edistymistä. Tällä tavoin asiakas voi täyttää vikailmoituslomakkeen esimerkiksi isännöitsijän työajan ulkopuolella. Viestintää voidaan parantaa myös ottamalla käyttöön taloyhtiösivut. (Mts. 9—10.)

Toimeksiantajayrityksen uusi järjestelmä

Visma Fivaldi on kiinteistöhallintaan tarkoitettu kokonaisvaltainen pilvipalvelu, jonka tarkoituksena on helpottaa liiketoimintaa. Pilvipalvelun avulla tiedon näkeminen on mahdollista isännöintitoimiston lisäksi myös taloyhtiöille. Fivaldi tekee työstä tehokkaampaa automaation avulla, sillä isojen töiden tekeminen voi hoitua jopa parilla klikkauksella. Esimerkiksi kirjanpidon tekemisestä on pyritty tekemään mahdollisimman helppoa. Tehostuneiden toimintojen ansiosta on mahdollista keskittyä enemmän esimerkiksi asiakaspalveluun papereiden käsittelyn sijasta. Ohjelmaa on mahdollista räätälöidä käyttäjän tarpeiden mukaiseksi, joten joitain ominaisuuksia voi ottaa vasta myöhemmin käyttöön. Fivaldissa on myös sähköinen arkistointi, joten ohjelmisto arkistoi tekemänsä materiaalit, ja näin ollen papereita ei tarvitse selailla. (Moderni ohjelma kiinteistöhallintaan n.d.)

5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen etenemistä vaiheittain ja haastatteluista teemoittelun avulla saatuja tutkimustuloksia. Ensin käydään läpi tutkimuksen kulkua, jonka jälkeen kerrotaan vastaajien taustoista ja kuvataan kiinteistösihteerien työtehtäviä. Lisäksi kerrotaan syitä ohjelmiston vaihtamiselle ja kiinteistösihteerien odotuksia sitä kohtaan. Seuraavassa alaluvussa käsitellään ohjelmistomuutoksen vaikutuksia kiinteistösihteerien työhön. Luvun loppupuolella on konkreettisia esimerkkejä työtehtävistä, joihin ohjelmistomuutoksella on ollut suuri vaikutus. Kolmannessa alaluvussa kerrotaan, miten kiinteistösihteerien työtä voitaisiin vielä kehittää.

5.1 Tutkimuksen kulku

Tutkimusta varten laadittiin teemahaastattelurunko. Valmis runko (ks. liite 1) hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaajalla. Toimeksiantajayritykseltä tuli toive, että haastattelut tehtäisiin vasta kesälomien jälkeen. Syynä tähän oli se, että tutkimuksella haluttiin vastauksia muun muassa siihen, miten ohjelmistomuutos on vaikuttanut tuuraustilanteisiin. Kesälomien jälkeen tuurauksista olisi jo tarpeeksi kokemusta tutkimusta ajatellen.

Haastatteluun valittiin toimeksiantajayrityksestä neljä kiinteistösihteeriä seitsemästä. Nämä neljä valikoituivat haastateltaviksi sopivuutensa puolesta. Haastatteluun sopivalla henkilöllä oli oltava tarpeeksi työkokemusta kiinteistösihteerin työstä. Teemahaastattelut toteutettiin loka—marraskuun vaihteessa. Teemahaastattelurunko lähetettiin sähköpostilla haastateltaville etukäteen, jotta he saivat perehtyä teemoihin ja valmistautua haastatteluun. Sähköpostitse ilmoitettiin myös haastattelujen ajan-kohta ja paikka.

Teemahaastattelurungon teemat (ks. liite 1) muodostettiin tutkimusongelman ja -kysymysten pohjalta. Teemoiksi valikoituivat haastateltavien taustatiedot, odotukset ohjelmistomuutosta kohtaan, tyypillinen työpäivä ja ohjelmistomuutoksen hyödyt ja haitat. Näiden teemojen avulla ajateltiin saatavan kattavasti tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen edetessä teemat osoittautuivat tarkoituksen mukaisiksi.

Haastattelut järjestettiin toimeksiantajayrityksen tiloissa. Haastattelutila oli rauhallinen ja soveltui haastattelujen tekoon hyvin. Haastattelut nauhoitettiin, ja ne kestivät yhtä lukuun ottamatta 25—40 minuuttia. Tunnelma haastattelutilanteissa oli rento mutta asiallinen, ja sellaisena se haluttiinkin pitää, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman todenmukaisia. Keskustelu pysyi aiheessa toimivan teemahaastattelurungon ansiosta. Haastattelut sujuivat pääosin keskeytyksettä. Yksi haastattelu kuitenkin häiriintyi oven koputuksesta. Tämä kuitenkin ei juurikaan haitannut haastattelua, vaan vastaaja pystyi jatkamaan kertomaansa normaalisti. Eräällä haastattelukerralla haastatteluun varattu tila olikin käytössä varauksesta huolimatta. Haastattelua varten saatiin kuitenkin järjestettyä toinen tila, joka oli yhtä rauhallinen.

Haastattelut litteroitiin turhat täytesanat poistaen ja litteroinnit lähetettiin sähköpostilla jokaiselle haastatellulle tarkistettavaksi, jotta mahdollisilta väärinymmärryksiltä ja asiavirheiltä vältyttäisiin. Tässä yhteydessä lähetettiin myös tarpeelliseksi koetut lisäkysymykset. Tämän jälkeen aloitettiin teemoittelu, joka toteutettiin Excelillä. Teemat olivat tässä vaiheessa haastattelurungon mukaisia, ja litteroinnit oli merkitty jokaiselle vastaajalle määritetyillä värikoodeilla. Teemojen sisältä nousi esiin uusia teemoja, joiden pohjalta tehtiin seuraavalle välilehdelle uudet teemoittelut. Lopullisten teemojen muodostuttua niiden alta lihavoitiin tärkeimmiksi koettuja asioita. Teemoittelun pohjalta saatiin kirjoitetuksi analyysi tutkimustuloksista.

5.2 Haastateltavien taustatiedot

Taulukossa 1 esitellään tutkimukseen osallistuneet henkilöt. Tutkimukseen osallistui neljä kiinteistösihteeriä, joista yksi toimii kiinteistösihteerien tiiminvetäjänä. Vastaajat olivat iältään 33—41-vuotiaita. Koulutustaustat olivat hyvin hajanaiset, ja taulukoon on kirjattu vain viimeisimmät koulutukset. Kolmella vastaajista oli tradenomin koulutus. Työkokemusta kiinteistösihteerin työstä oli kolmesta viiteentoista vuoteen. Muuta työkokemusta vastaajilla löytyi esimerkiksi perintätoimistosta, kirjanpitäjän työstä, myynnistä, vuokra-asuntojen asuntotoimiston hoitamisesta ja toimistotyöstä. Seuraavassa taulukossa havainnollistetaan vastaajien taustatietoja.

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot

| Nimi | Ikä | Koulutus | Työkokemus alalta vuosina |
|-------------------|-----|----------------------------|---------------------------|
| Vastaaja 1 | 34 | Kiinko: kirjanpitokoulutus | 3 |
| Vastaaja 2 | 33 | Tradenomi | 15 |
| Vastaaja 3 | 41 | Tradenomi | 8,5 |
| Vastaaja 4 | 41 | Tradenomi | 3 |

Kiinteistösihteerien työpäivät ovat haastattelujen mukaan hyvin vaihtelevia. Työtehtävät vaihtelevat jonkin verran vuodenaikojen mukaan. Tyypilliseen työpäivään kuuluu asiakaspalvelua puhelimitse ja sähköpostitse, laskujen maksua sekä juoksevien asioiden hoitoa kuten muuttoilmoitusten käsittelyä. Lisäksi ajoittain työtehtäviin kuuluu vastikevalvonta ja kirjanpito.

Yksi haastateltavista mainitsi, että toimeksiantajayrityksessä kiinteistösihteereillä on poikkeuksellinen työnkuva. Normaalien töiden lisäksi kiinteistösihteeri hoitaa taloyhtiöiden kirjanpidon ja tilinpäätöksen. Tämä tekee työstä monipuolisempaa, mielekkäämpää ja hieman vaativampaa. Näin kiinteistösihteeri näkee hoitamiensa taloyhtiöiden taloudellisen tilanteen kokonaisuudessaan, joten hän on myös tietoinen rakennusurakkaan kuuluvista ja kuulumattomista laskuista.

5.3 Ohjelmistomuutoksen tarpeellisuus

Yksi syy ohjelmistomuutokselle oli kahden eri järjestelmää käyttävän isännöintitoimiston yhdistyminen. Yrityksen pyörittäminen kahdella eri järjestelmällä olisi ollut hankalampaa. Kaikkien vastaajien mukaan ohjelmistomuutos oli tarpeellinen. Vanha ohjelmisto oli tarkoitettu pienempimuotoiseen liiketoimintaan eikä soveltunut isojen taloyhtiöiden hoitamiseen.

Eräs haastateltavista totesi vanhassa ohjelmistossa olevan suuri virheiden sattumisen mahdollisuus. Ohjelmistoa käyttäessä virheitä ei välttämättä huomattu heti, vaan ne huomattiin ehkä vasta kuukausien päästä. Yleisesti ottaen vanhassa ohjelmistossa koettiin olevan paljon turhia työvaiheita. Moni haastateltava kertoi, että käytössä oli useita eri ohjelmistoja. Tietoja täytyi siirtää järjestelmästä toiseen, mikä oli työlästä.

Oli paljon ohjelmia, mitkä oli hirveän pirstaleisia, aika jäykkiä, eikä taipuneet enää nykymaailmaan. Siitä tarpeesta se lähti, että pitäisi saada joku yhtenäisempi ja tehokkaampi ohjelmisto. Hirveästi työtavoissa oli turhaa käsityötä. (Vastaaja 2.)

Suurin osa vastaajista odotti ohjelmistomuutoksen helpottavan työtä. Uudessa järjestelmässä tieto olisi yhdessä järjestelmässä, joten se helpottaisi työn tekemistä ja tietojen etsimistä ja sitä kautta nopeuttaisi työtä. Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että ohjelmistomuutokselta odotetaan turhien rutiinien ja paperinkäsittelyn poisjääntiä.

5.4 Vaikutukset työhön

Käyttöönottovaihe

Ohjelmistotoimittaja järjesti koulutuksia uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyen toimeksiantajayrityksen tiloissa. Suurin osa vastaajista koki niiden olevan hyödyllisiä. Eräs vastaajista kertoi, että koulutuksessa tehdyistä muistiinpanoista on edelleen hyötyä harvemmin toistuvissa tehtävissä, kuten uuden maksulajin perustamisessa. Vastaaja koki kuitenkin koulutukset rankoiksi, koska uutta tietoa tuli paljon lyhyessä ajassa.

Yleisesti ottaen koulutukset koettiin puutteellisiksi. Koulutusta saatiin nimenomaan ohjelmiston käyttöönottoon, ei niinkään ohjelmiston päivittäiseen käyttämiseen. Yksi vastaajista kertoi, että koulutuksessa käytiin läpi, mihin mikäkin ruksi täytyi laittaa. Kuitenkaan esimerkiksi maksukehotuksia tehtäessä kukaan ei kertonut, miten ne pitäisi tehdä. Eräs vastaajista kertoi koulutuksen olleen muuten hyvä, mutta tietoa jäi saamatta monista oleellisista asioista. Kyseessä oli täysin uusi ohjelmisto, joten kysymyksiä ei osattu esittää. Vastaaja totesi kuitenkin, että ohjelmistotuesta saa toisaalta hyvin apua tarvittaessa.

Alkutietojen syöttöön saatu koulutus koettiin puutteelliseksi. Osa vastaajista mainitsi, että esimerkiksi lainahallinnassa tietoja olisi pitänyt laittaa eri tavalla, jotta lainahallinta olisi toiminut oikein. Yksi vastaajista kertoi, että ongelma ratkaistiin itse yrityk-

sen ja erehdyksen kautta, ilman ohjelmistotoimittajan apua. Vastaajalle ohjelmistomuutos aiheutti huomattavan paljon lisätöitä, koska hän joutui pohtimaan ja rakentamaan käytänteitä.

Eräs vastaajista pohti ohjelmistotoimittajan linjan olevan ilmeisesti se, että koulutusta olisi tullut ostaa enemmän, jotta tietoa ohjelmiston käytöstä olisi saatu lisää. Ohjelmistotoimittaja ei kuitenkaan tarjonnut lisäkoulutusta. Käyttöönottokouluttaja oli kertonut, ettei ole ennen nähnyt yhtä hyvin mennyttä ohjelmistomuutosta. Tämä aiheutti vastaajassa ihmetystä, koska kenelläkään yrityksessä ei ollut kokemusta ohjelmistomuutoksesta, muutokseen sisältyi paljon ongelmia ja se oli erittäin rankkaa kaikille. Ohjelmistotoimittajan puolesta annettiin tiedonsiirtoon Excel-makro, joka ei toiminut hyvin lupauksista huolimatta. Tiedonsiirtoon vanhasta uuteen järjestelmään käytettiin ulkopuolista apua ja näin ohjelmisto saatiin osalle taloyhtiöistä käyttöön kolmessa kuukaudessa.

Kahdessa haastattelussa nousi esiin, että testikohteiden käyttäminen koettiin hyödylliseksi. Ohjelmistotoimittajan toiveesta testikohteiksi valittiin muutama iso taloyhtiö, koska niissä oli enemmän tapahtumia. Oppimisen kannalta tämä oli kuitenkin huono asia, koska pienemmillä taloyhtiöillä ohjelmiston käytön opettelu olisi ollut helpompaa. Opetellessa käyttämään uutta järjestelmää testikohteiden avulla virheitä sattui esimerkiksi lainahallinnassa.

Jos syötät vaikka lainahallintaan ensin lyhennyksen ja sitten tulee toinen osakaslyhennys siihen perään ja syötät sen, niin sit se laskee sille toiselle sen lyhennyksen väärin. Tämmösiä tuli esiin siinä, kun ei tiedetty eikä huomattu ajoissa. (Vastaaja 1.)

Kaikki vastaajista kokivat siirtymävaiheen hyvin kuormittavaksi. Sen koettiin olevan jopa odotettua raskaampi. Lisäksi käyttöönotto oli kestänyt odotettua kauemmin, eikä työtilanne ole vieläkään normaali. Tutkimuksen tekohetkellä osaa taloyhtiöistä hoidettiin yhä vanhalla järjestelmällä. Yksi vastaajista kertoi juuri oppineensa käyttämään vanhaa järjestelmää, joten uuteen järjestelmään siirtyminen tuntui sen vuoksi raskaalta.

Kaikki vastaajista kertoivat ohjelmistomuutoksen aiheuttaneen paljon lisätöitä, joita olivat muun muassa tietojen syöttäminen ja niiden ajan tasalla pitäminen sekä virheiden korjaaminen. Ongelmia tuotti esimerkiksi se, että laskuja oli väärillä tilikausilla, joten kirjanpidon alkusaldot eivät täsmänneet. Lisäksi välitilien täsmäytys vaati työtä. Rankasta siirtymävaiheesta huolimatta vanhaan järjestelmään ei haluttaisi palata.

Nykyhetki

Uusi järjestelmä koetaan yleisesti ottaen kehittyneemmäksi, toimivammaksi, yhtenäisemmäksi ja tehokkaammaksi. Kaikkien vastaajien mielestä työ on helpottunut. Monen työtehtävän koetaan helpottuneen ja nopeutuneen. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjanpito ja vastikevalvonta. Esimerkkinä helpottumisesta eräs vastaajista kertoi vesi- ja sähkötasauslaskujen teon. Vanhassa järjestelmässä maksut piti päivittää useaan eri paikkaan jokaiselle huoneistolle erikseen. Tällaisen käsityön määrä on vähentynyt uuden ohjelmiston myötä. Turhien rutiinien poisjäänti nopeuttaa työn tekemistä. Työn nopeutumisen ansiosta on mahdollista ottaa lisää taloyhtiöitä hoidettavaksi normaalin työajan puitteissa, joten työ on myös tehostunut.

Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että ajantasaisuus on uuden järjestelmän hyöty. Aiemmin tietoa oli useissa eri ohjelmistoissa, mutta reaaliaikaista tietoa ei ollut välttämättä missään. Uudesta järjestelmästä on helpompi saada ajantasaista tietoa esimerkiksi kirjanpidosta ja vuokrareskontrasta, koska nämä toimivat automaattisesti taustalla. Lisäksi esimerkiksi isännöitsijäntodistuksen tekeminen on nopeampaa, koska järjestelmä hoitaa lainaosuuslaskennan automaattisesti. Työtä vaatii kuitenkin se, että tiedot, kuten korkoprosentin muutokset, pidetään ajan tasalla lainahallinnassa. Myös isännöitsijöiden on pidettävä esimerkiksi korjaustiedot ajan tasalla.

Uuden järjestelmän myötä tuuraustilanteiden koettiin pääsääntöisesti helpottuneen. Kolme vastaajista mainitsi, että on kätevää, kun kaikkien taloyhtiöiden tiedot ovat samassa järjestelmässä. Aiemmin tuuraajan täytyi muistella, mistä järjestelmästä taloyhtiön laskut maksetaan. On helpompaa, kun kaikkien taloyhtiöiden taloudelliset asiat hoidetaan samalla tavalla.

— kaikki tiedot ovat samoissa paikoissa kaikissa yhtiöissä. Jos tulee tuuraamaan, löytää tarvitsemansa tiedot (Vastaaja 1).

Yksi vastaajista mainitsi, että tuuraustilanteet eivät ole teettäneet yhtä paljon töitä kuin aiemmin. Rutiinit ovat vähentyneet ja tämä näkyy esimerkiksi siten, että paperisia tiliotteita ei tarvitse enää käsitellä. Lisäksi monet työvaiheet ovat nopeutuneet. Näitä ovat esimerkiksi lainaosuuslaskelman ja isännöitsijäntodistuksen teko sekä las-
kujen maksu. Yksi vastaaja kertoi esimerkkinä, että aiemmin lainaosuuslaskelmat jou-
duttiin ennen kesälomatuurauksia laskemaan jokaiselle taloyhtiölle Excelillä, mikä oli
työlästä ja aikaa vievää.

Yhdessä haastattelussa nousi esiin, että vanhan järjestelmän megahaku oli äärimmäi-
sen hidas. Sen sijaan uuden järjestelmän KH-isohauulla tarvitsemansa tiedon löytää
helposti. Tämä helpottaa tuuraajan työtä muun muassa silloin, kun asiakas ei muista
taloyhtiönsä nimeä. Esimerkiksi vuokralaiset eivät välttämättä tiedä taloyhtiönsä ni-
meä.

Kaksi vastaajista kertoi, että työtaakka on keventynyt ja päivittäistyö on kevyempää
kuin ennen. Aluksi työn kuormittavuutta lisäsi uuden järjestelmän käytön opettelu,
joka vei aikaa ja opittavaa on yhä edelleen. Yksi vastaajista toi esille, että työn kuor-
mittavuutta vähentää se, että uusi järjestelmä on mahdollistanut etätöiden tekemi-
sen. Vanhan järjestelmän aikaan etätömahdollisuutta ei ollut.

Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että tiedonkulku on parantunut uuden järjestelmän
myötä. Uusi järjestelmä tekee kirjanpidon näkyvämmäksi niin isännöitsijöiden kuin
taloyhtiöidenkin suuntaan. Molemmat kertoivat, että isännöitsijät voivat katsoa kir-
janpilotietoja järjestelmästä itse. Lisäksi isännöitsijät voivat itse ottaa tarvitsemiaan
raportteja järjestelmästä. Kiinteistösihteerien Excel-muotoisesta työlistasta isännöit-
sijöiden on mahdollista katsoa, mihin saakka kirjanpito on tehty.

Uudessa järjestelmässä on mahdollista rajata työntekijöiden käyttöoikeuksia laajem-
min kuin vanhassa järjestelmässä. Oli toivottavaa, että vanhaa järjestelmää käytettäi-
siin huolellisesti, sillä siinä oli suuri virheen sattumisen vaara. Erään vastaajan mu-
kaan virhelyönnillä saattoi olla kauaskantoiset seuraamukset. Yhdestä virhelyönnistä
henkilön maksut saattoivat mennä sekaisin. Oli hankalaa selvittää, kuka virheen oli
tehnyt, milloin se oli tapahtunut ja mistä lähtien maksuja alettaisiin korjata.

Kaksi vastaajista kertoi, että taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajilla on uuteen järjestelmään tunnuksat, joilla he pääsevät katsomaan kirjanpitolietoja, laskuja ja tilioiteita. Näin he pystyvät itsenäisesti tutkimaan tietoja ja ottamaan yhteyttä, jos tulee kysyttävää. Vanhan järjestelmän aikaan heillä oli tunnuksat vain laskujen selailua varten. Joissain taloyhtiöissä ei ollut mahdollisuutta siihenkään, sillä laskut tulivat paperisina. Kirjanpidosta voitiin pyydetessä tulostaa tilioite.

Kolmen vastaajan mielestä asiakkaille lähetettävät maksukehotukset ovat epäselviä verrattuna entisiin, mikä on aiheuttanut hämmennystä asiakkaissa. Eräs vastaaja kertoi, että jopa kiinteistösihteerien on vaikea tulkita niitä – saati sitten asiakkaiden. Sen sijaan vastikelaskut ovat selkeämpiä ja niissä on enemmän informaatiota kuin ennen. Seuraavassa kuviossa esitellään tutkimuksessa esiin nousseet uuden järjestelmän hyödyt.



Kuvio 5. Uuden järjestelmän hyödyt

Isännöitsijäntodistus

Kolmen vastaajan mielestä isännöitsijäntodistuksen tekeminen on helpottunut ja nopeutunut etenkin taloyhtiöissä, joissa on lainoja. Yksi vastaajista koki vanhan järjestelmän suurimmaksi ongelmaksi lainaosuuslaskennan.

Isännöitsijäntodistuksen teko on todella paljon helpompaa. Ne on todella helppo ja nopea saada ulos järjestelmästä. Jos talolla oli lainoja, niiden lainaosuudet piti laskea Excelillä, mikä oli hankalaa ja oli epävarma olo tietojen oikeellisuudesta. Nyt voi luottaa siihen, että tiedot ovat ajan tasalla lainahallinnassa ja ohjelma tuo suoraan summat. (Vastaaja 4.)

Aiemmin tiedot piti siirtää käsin Excelistä vanhaan järjestelmään, mutta enää tällaista käsin tehtävää työtä ei ole. Tietojen oikeellisuus täytyi aina tarkastaa. Yksi vastaajista kertoi, että ennen isännöitsijäntodistuksen tekoon saattoi kulua jopa tunti. Nykyisellä järjestelmällä sen saa tehtyä viidessä minuutissa.

Maksukehotukset

Kolme vastaajaa kertoi, että maksukehotusten teko on helpompaa ja nopeampaa ja turha käsityö on jäänyt pois. Ohjelmasta voi tulostaa suoraan ennakot ja rästit.

Mun mielestä maksukehotuksien tekeminen on paljon nopeampaa kuin aiemmin. Tavallaan ohjelma tekee täsmäytyksen. Jos sulla on siellä asiat oikein, sun ei tarvi tarkastaa niitä laskemalla niin kuin vanhassa järjestelmässä tehtiin, että suoritukset täsmää tiliotteisiin. Sulla ei tarvii olla mappia ja plärätä papereita, se kaikki on siellä sähköisenä. (Vastaaja 4.)

Yksi vastaajista toi esiin, että ennen maksukehotusten tekoa varten tulostettiin kuukausisuoritukset, erolista ja tiliote. Niistä katsottiin, keille maksukehotus lähetettiin. Tämän jälkeen tulostettiin erikseen liitekirjeet. Maksukehotukset täytyi tulostaa yksitellen jokaisen huoneiston tietylle henkilölle. Mappiin laitettiin tiliote ja maksukehotukset, jotka oli merkattu keltaisella tussilla lähetetyiksi. Tämän jälkeen maksukehotukset postitettiin. Ison taloyhtiön maksukehotusten tekoon saattoi kulua jopa kaksi tuntia.

Kirjanpito ja tilinpäätös

Suurin osa vastaajista kertoi kirjanpidon helpottuneen. Eräs vastaajista kertoi, että vanhassa järjestelmässä kirjanpitoon saattoi kulua huomattavasti enemmän aikaa kuin uudessa järjestelmässä. Esimerkiksi ennen ei ollut mahdollista isännöitsijöiden pyytäessä saada tehtyä kolmea kirjanpitoa seuraavalle päivälle, mutta nyt se voi olla mahdollista.

Kirjanpidossa paperisten tiliotteiden käsittely jää pois ja tiliotteet ovat automaattisesti kirjanpidossa. Samoin vastikesuoritukset kirjautuvat automaattisesti kirjanpitoon. (Vastaaja 3.)

Erään vastaajan mukaan kirjanpito tuntuu kätevältä käyttää. Sähköisiä tiliotteita ei tarvitse siirtää ohjelmasta toiseen. Kirjanpito on huomaamatta jo pitkällä, koska tiliotteet on tiliöity aiemmin maksukehotuksia ja vastikevalvontaa varten. Vanhassa järjestelmässä kirjanpito tehtiin siten, että ensin tiliotteet vietiin laskujenmaksuohjelmasta kirjanpitoon ja tarkastettiin. Sen jälkeen purettiin vuokrareskontran välitili ja mahdollisesti myös palkkojen välitili. Tilinpäätöksessä esimerkiksi ostovelat, lainojen lyhennykset ja seuraavan vuoden jaksotukset täytyi syöttää käsin.

Uudella järjestelmällä tilinpäätöstä ei ole vielä päästy tekemään lukuun ottamatta muutamaa testikohdetta. Osa vastaajista kuitenkin odottaa tilinpäätöksen nopeutuvan paljon. Turha käsityö jää pois, koska tiedot tulevat automaattisesti järjestelmästä. Näitä tietoja ovat esimerkiksi ennakot ja saatavat.

Ostolaskun käsittely

Kolmessa haastattelussa nousi esiin, että laskujen maksu on helpottunut ja nopeutunut. Uuden järjestelmän myötä tiliotteet tulevat sähköisesti päivittäin ja tilin saldoa voi seurata joka päivä ja laittaa laskuja maksuun sen mukaan. Tämä mahdollistaa sen, että laskuja maksetaan päivittäin eräpäivän mukaisesti.

Nyt laskun hakee yksi henkilö, sen yksi hyväksyy, seuraava tiliöi ja vie sen maksuun. Sen jälkeen sitä ei näe, vaan se on jo kirjanpidossa. Tällaisissa asioissa yksi ohjelma tulee aika tarpeen. (Vastaaja 2.)

Eräs haastateltavista mainitsi, että aiemmin jokaisella kiinteistösihteerillä oli tietty laskunmaksupäivä, koska maksuliikenneohjelmaa pystyi käyttämään vain yksi henkilö kerrallaan. Näin ollen laskuja pystyi maksamaan vain kerran viikossa. Tiliotteet tulivat kerran viikossa ja vain tällöin pystyi laskemaan, riittävätkö taloyhtiön varat laskujen maksuun ja huomioimaan, näkyvätkö edellisellä viikolla maksetut laskut jo tiliotteella.

Kahden haastattelun aikana nousi esiin, millainen ostolaskuprosessi oli ennen. Vanhassa järjestelmässä ostolaskuprosessissa oli viisi vaihetta. Ensin ostolasku haettiin maksuliikenneohjelmalla, jonka jälkeen se ajettiin sähköiseen laskujenkäsittelyohjelmaan, jossa sitä käsitteli kaksi tai kolme henkilöä. Tämän jälkeen valittiin jokaisen taloyhtiön laskut erikseen ja lähetettiin ne maksuliikenneohjelmaan. Seuraavaksi jokaisen taloyhtiön laskut maksettiin pankeittain. Sen jälkeen lasku siirrettiin maksuliikenneohjelmasta manuaalisesti erikseen kirjanpitoon, jossa se piti vielä noutaa.

Paperinkäsittely

Jokaisessa haastattelussa kävi ilmi, että paperinkäsittely on uuden järjestelmän myötä vähentynyt. Yksi vastaajista kertoi, että yhden tiliotteen kanava on lyhentynyt todella paljon. Kolme vastaajista mainitsi, ettei paperisia tiliotteita tarvitse enää käydä läpi tai mapittaa. Tämä on yksi rutiini, joka on poistunut.

Toki sähköiset laskut, niitä on tullut aiemminkin. Toki se, että nyt meillä ei ole yhtään sellaista taloyhtiötä, joka ei käyttäisi tän muutoksen jälkeen sähköistä ostolaskujärjestelmää. — Mutta varmaan se tilioteviiteaineisto-rumba on isoin paperijuttu. (Vastaaja 2.)

Yksi haastateltava kertoi esimerkin omaisesti, kuinka tiliotteiden käsittely on muuttunut. Vanhan järjestelmän aikaan tiliotteet ja viitesuoritukset haki yksi henkilö, joka tulosti ne paperille. Tämän jälkeen hän jakoi ne taloyhtiöittäin kiinteistösihteeereille, jotka tarkistivat paperit ja veivät ne mapitettaviksi. Sen jälkeen kiinteistösihteerit tilioivat ne järjestelmässä. Seuraavaksi he lähettivät ne käsin maksuliikenneohjelmasta ja kävivät noutamassa ne kirjanpidossa. Nykyisin tiliote haetaan yhden kerran ja tilioidään, jonka jälkeen se on valmis.

5.5 Työn kehittäminen

Jokainen haastateltava koki työssään olevan kehitettävää. Yksi vastaaja kertoi hänellä olevan opittavaa tietojen ajan tasalla pitämisessä. Esimerkiksi lainatiedot pitäisi laittaa heti järjestelmään, koska ajantasaisuus palvelee myöhemmin työssä. Yhden haastattelun aikana nousi esiin, että asiakaspalvelu keskeyttää työtä todella paljon. Vastaaja uskoo, että asiaan on tulossa muutos ja tulevaisuudessa asiakaspalvelua keskitettäisiin. Näin kiinteistösihteereille jäisi enemmän aikaa asiantuntijatyölle. Keskeytettömyys on tärkeää kiinteistösihteerin työssä.

Kolmen vastaajan mielestä myös ohjelmistossa olisi parannettavaa. Yksi vastaajista kertoi järjestelmässä olevan puutteita ja bugeja. Eräs vastaajista mainitsi, että ohjelma saattaa tehdä hämmennystä aiheuttavia toimintoja. Näistä vastaaja ei kuitenkaan osannut kertoa tarkempia esimerkkejä. Hän kertoi myös, että toisinaan ohjelmisto saattaa kaatua ja olla pitkäänkin käyttämättömissä.

Kaksi vastaajista toi esiin, että yhden henkilön tietoja on järjestelmässä useassa eri paikassa. Aiemmassa järjestelmässä henkilötiedot, huoneisto, osakkeet ja maksut näkyivät kaikki yhdessä ikkunassa. Nyt nämä näkyvät eri ikkunoissa. Olisi hyvä, jos voisi pitää useita ikkunoita rinnakkain auki. Se ei kuitenkaan ole aina mahdollista, vaan on suljettava sovellus päästäkseen toiseen. Tämä hankaloittaa työntekoa.

Isännöitsijäntodistusta tehdessä sun pitää ensin muistaa ottaa se tilaajan, jos on osakas, joka asuu jossain muualla kuin siellä asunnossa, niin sen osote ylös. Kun sulla on sen isännöitsijäntodistuksen luonti-ikkuna auki, sitten et voi enää avata sen henkilön tietoja ja kattoo sitä osotetta. Se pitää sulkea. Jos oot kerennyt sinne kirjottaa jo jotain asioita, niin ne häviää kun suljet sen ikkunan ja pomppaat ettimään sen osotteen. — Jos talossa on limiittitili, sen saldo pitää ensin kaivella esille ennen kun meet tulostamaan issaria. (Vastaaja 4.)

Yksi vastaajista toivoi, että sidoksella olisi reskontra-painike, josta avautuisi henkilön maksutiedot. Sidokselta näkyy tietyn henkilön huoneisto ja hänelle ajatut tavoitteet kuten hoitovastike ja autopaikkamaksu. Maksutilanteen nähdäkseen on mentävä vuokrareskontraan, ja sitä kautta etsittävä henkilön maksut. Vastaaja kertoi myös, että tase-erittelyissä ei näy pääomavastikkeiden oikaisuja.

Osassa haastatteluissa ilmeni, että ohjelmistomuutoksen toivottaisiin olevan jo ohi. Erään vastaajan mukaan muutos pitkittyi muun muassa sen takia, koska ohjelmistomuutoksesta ei ollut kenelläkään kokemusta. Muutos oli jaksotettu myös vuodelle 2016, mutta aika ja resurssit eivät riittäneet, eikä kiinteistösihteereiltä voinut vaatia liikaa. Tästä syystä aikataulua oli hidastettava. Palkanlaskennan ja myyntireskontran käyttöönotto siirtyi ensi vuodelle.

Muutostahti on kova ja muutokset pitäisi saada käyttöön heti. Olisi hyvä, jos muutokset työhön ja toimintatapoihin tulisivat vähän hitaampaa tahtia. (Vastaaja 1.)

Ohjelmistomuutoksen jälkeen on tullut käyttöön pilvipalvelu, joka on yhden vastaajan mukaan aiheuttanut lisätöitä. Uutta ohjelmistoa käytetään muun muassa taloyhtiön ja isännöintitoimiston väliseen viestintään. Vastaaja kertoi, että esimerkiksi muuttoilmoituksen tiedot on vietävä myös pilvipalveluun ja uusille käyttäjille on tulostettava tunnukset palveluun. Toinen vastaaja puolestaan näkee pilvipalvelun hyvänä asiana. Sen myötä asiakkailla on ensimmäistä kertaa mahdollisuus sähköiseen palveluun. Myös tiedottaminen hoituu sähköisesti palvelun kautta, joten paperinkäsittely vähentyy.

Yhdessä haastattelussa ilmeni, että muuttoilmoitukset tulostetaan edelleen paperille kuten vanhankin järjestelmän aikaan. Vastaaja ehdotti, että muuttoilmoituksia käsiteltäessä niitä katsottaisiin paperin sijaan näytöltä, jonka jälkeen ne siirtyisivät sähköiseen arkistoon.

6 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten ohjelmistomuutos on vaikuttanut kiinteistösihteerien työhön. Tarkoituksena oli saada vastauksia siihen, miten työ on muuttunut ohjelmiston vaihtamisen myötä ja miten ohjelmistomuutos vastasi kiinteistösihteerien odotuksiin. Lisäksi haluttiin selvittää, miten kiinteistösihteerien työtä voitaisiin mahdollisesti vielä tehostaa ohjelmistoa hyödyntäen.

Tutkimustulosten mukaan ohjelmistotoimittajan järjestämät koulutukset koettiin pääosin hyödyllisiksi, mutta kuitenkin puutteellisiksi. Koulutusta saatiin lähinnä ohjelmiston käyttöönottoon. Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, että mikäli koulutusta olisi saatu enemmän ohjelmiston päivittäiseen käyttämiseen, olisi työn tekeminen tullut tehokkaammaksi nopeammin. Käyttöönottovaihe koettiin erittäin rasakaksi lisääntyneen työmäärän vuoksi. Vaikka toimeksiantajayrityksessä ei ollut aiempaa kokemusta ohjelmistomuutoksesta, ymmärrettiin muutostahtia hidastaa. Näin estettiin työntekijöiden liiallinen kuormittaminen.

Ohjelmistomuutokselta odotettiin erityisesti työtehtävien helpottumista ja nopeutumista. Turhien rutiinien poisjäänti ja paperinkäsittelyn väheneminen koettiin myös tarpeelliseksi. Lisäksi odotettiin, että vanhoista kankeista erillisjärjestelmistä voitaisiin luopua ja siirtyä uuteen yhtenäisempään järjestelmään. Tutkimuksesta kävi ilmi, että ohjelmistomuutos vastasi kiinteistösihteerien odotuksiin hyvin. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että turhien työvaiheiden poistuminen ja paperinkäsittelyn väheneminen ovat tehostaneet työtä.

Tutkimustulosten perusteella selvisi, että kiinteistösihteerien työ on tehostunut merkittävästi ja aikaa säästyy. Tämä käy ilmi siten, että kiinteistösihteerien on ollut mahdollista ottaa lisää asiakkaita, koska työn tekemiseen ei mene enää niin paljon aikaa. Ohjelmistomuutoksen myötä useat työtehtävät ovat helpottuneet ja nopeutuneet. Näistä erityisen tärkeitä ovat päivittäin tehtävä laskujen maksu ja ajoittain tehtävät vastikevalvonta sekä kirjanpito. Seuraavassa taulukossa esitetään tutkimuksessa esiin nousseiden työtehtävien muutokset tiivistetysti.

Taulukko 2. Työtehtävien muutokset

| Työtehtävä | Vanha järjestelmä | Uusi järjestelmä |
|------------------------------|---|--|
| Isännöitsijäntodistus | <ul style="list-style-type: none"> Aikaa meni noin tunti Suurin ongelma lainaosuuslaskenta Excelissä | <ul style="list-style-type: none"> Aikaa menee noin viisi minuuttia Järjestelmässä lainahallinta laskee summat automaattisesti Helpompaa ja nopeampaa |
| Maksukehotukset | <ul style="list-style-type: none"> Paljon työvaiheita Aikaa kului jopa kaksi tuntia | <ul style="list-style-type: none"> Turha käsityö poistunut Helpompaa ja nopeampaa |
| Kirjanpito | <ul style="list-style-type: none"> Paperisten tiliotteiden käsittely työlästä Kirjanpidon tekeminen vei aikaa | <ul style="list-style-type: none"> Sähköiset tiliotteet automaattisesti kirjanpidossa Vastikesuoritukset kirjautuvat automaattisesti Helpompaa ja kätevää |
| Ostolaskun käsittely | <ul style="list-style-type: none"> Laskujen maksu kerran viikossa Monivaiheinen prosessi | <ul style="list-style-type: none"> Laskujen maksu päivittäin Sähköiset ostolaskut Vähemmän työvaiheita Helpompaa ja nopeampaa |
| Paperinkäsittely | <ul style="list-style-type: none"> Paperiset tiliotteet ja viite-suoritukset Monivaiheinen käsittely | <ul style="list-style-type: none"> Paperinkäsittely vähentynyt Aineisto sähköisessä muodossa |

Edellä olevasta taulukosta ilmenee, että aiemmin työtehtävät sisälsivät paljon ylimääräisiä työvaiheita, joiden suorittaminen vei paljon aikaa. Ennen käytössä oli useita järjestelmiä, joten siirryttäessä yhteen järjestelmään useita työvaiheita poistui. Lisäksi uusi järjestelmä on tuonut mukanaan automaatiota, joka on myös osaltaan vähentänyt työvaiheita. Esimerkiksi lainaosuuslaskenta tapahtuu automaattisesti. Paperinkäsittely on vähentynyt, koska aineisto käsitellään sähköisesti. Uuden järjestelmän myötä kaikille taloyhtiöille otetaan käyttöön verkkolaskutus, joten paperisten ostolaskujen käsittely vähenee.

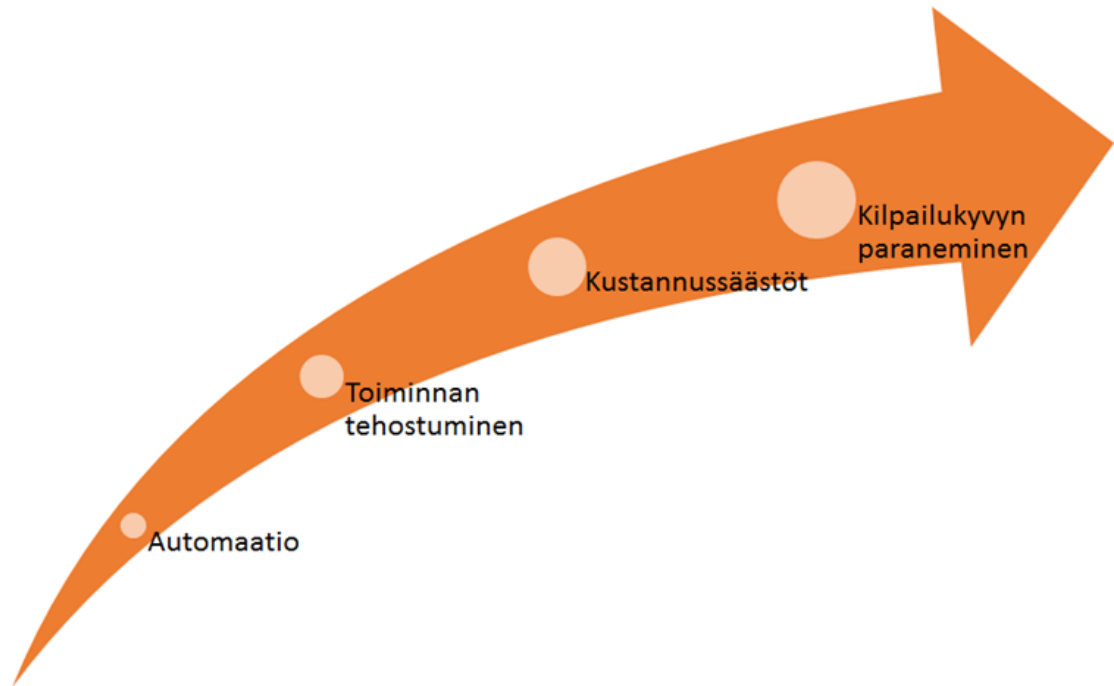
Uuden järjestelmän myötä tiedonkulku on parempaa ja avoimempaa, sillä se on nyt yhä useampien tahojen käytettävissä. Tämä keventää kiinteistösihteerin työkuormaa, koska hallituksen puheenjohtajien ja isännöitsijöiden ei välttämättä tarvitse kysyä tietoa kiinteistösihteeriltä, vaan he voivat selvittää sen itse. Verrattuna entiseen myös tuuraustilanteiden voidaan sanoa olevan vähemmän kuormittavia työn tehostumisen ansiosta.

Automaation lisääntyminen on pienentänyt virheen sattumisen riskiä. Esimerkiksi lainahallinnassa järjestelmä laskee velkaosuuden automaattisesti, jolloin ei ole näppäilyvirheen mahdollisuutta. Automaation virheetön toiminta vaatii kuitenkin sen, että järjestelmän ja jokaisen taloyhtiön asetukset ovat oikein. Automaatio muuttaa kiinteistösihteerin toimenkuvaa työn tallentamisesta virheiden selvittämiseksi ja tiedon tarkistamiseksi. Automaatio mahdollistaa myös aiempaa reaaliaikaisemman tiedon.

Työn tehostumisen ja automaation myötä voidaan olettaa, että yrityksessä syntyy kustannussäästöjä. Yksi työntekijä voi hoitaa useamman taloyhtiön asioita samassa ajassa kuin ennenkin. Lisäksi tulostamisen väheneminen säästää paperikuluissa eikä monitoimilaitetta tarvitse kuluttaa yhtä paljon, jolloin laitteen huoltotarve vähenee. Näin yrityksen toiminta on myös ekologisempaa.

Tutkimustulosten mukaan uudessa järjestelmässä on kehityskohteita, joihin puuttamalla työtä voitaisiin yhä tehostaa. Suurimmaksi työtä hidastavaksi tekijäksi koettiin eri sovellusikkunoiden välillä liikkuminen. Ohjelmiston kaatuminen on ongelma, jonka ratkaisemiseen kaivattaisiin lisää tehokkuutta ohjelmistotoimittajan puolelta. Ohjelma saattaa olla käyttämättömissä pitkään, jolloin työnteko järjestelmällä on mahdotonta. Lisäksi ohjelmassa on puutteita ja bugeja, joiden selvittämiseen ohjelmistotoimittajan olisi myös tartuttava.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että ohjelmiston vaihtaminen oli toimeksiantajalle hyödyllinen. Automaation myötä on syntynyt kustannussäästöjä ja työ on tehostunut, mikä parantaa yrityksen kilpailukykyä. Vanhalla ohjelmistolla kasvavan yrityksen pyörittäminen olisi ollut hankalaa. Seuraava kuvio havainnollistaa ohjelmistomuutoksen mukanaan tuoman kehityksen.



Kuvio 6. Liiketoiminnan kehittyminen ohjelmistomuutoksen avulla

7 Pohdinta

Ohjelmistomuutoksen vaikutuksia kiinteistösihteerien työhön oli haasteellista mutta mielenkiintoista tutkia. Haasteellisen tutkimusaiheesta teki se, että aiheesta oli hankala löytää teorian tietoa eikä aihetta ollut juuri tutkittu aiemmin. Suurin osa aiemmista tutkimuksista käsitteli ohjelmiston valintaa ja käyttöönottoa, mutta niissä ei tutkittu ohjelmistomuutoksen jälkeisiä vaikutuksia.

Tutkimus pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman hyvin ja huolellisesti alusta alkaen. Teoriatiedon etsimiseen käytettiin paljon aikaa ja teorian tietoa haluttiin hyödyntää teemahaastattelurungon laatimisessa. Teoreettisesta viitekehyksestä oli paljon hyötyä siinä vaiheessa, kun tutkimusaineistosta luotiin johtopäätöksiä. Tutkimusaineistosta nousi myös uusia aiheita teoriaosuuteen kirjoitettavaksi. Huolellisella perehtymisellä aiheeseen onnistuttiin luomaan hyvä ja aiheen kattava teemahaastattelurunko. Toimivan rungon avulla haastatteluista saatiin koottua laaja tutkimusaineisto, jonka pohjalta analyysin kirjoittaminen sujui onnistuneesti.

Teemoittelun aikana huomattiin haastattelurungossa olevan parannettavaa yhden teeman osalta. Ohjelmistoa oli ehditty käyttää jo pidemmän aikaa, joten ei ollut järkevää ottaa esiin odotuksia, joita vastaajilla oli muutoksen vaikutuksista ennen ohjelmistomuutosta. Luonnollisesti tähän oli hankala saada vastauksia, koska vastaajien oli vaikea muistella, mitä odotuksia heillä oli ollut ennen järjestelmän käyttöönottoa. Näin ollen vastaukset eivät välttämättä olleet todenmukaisia. Aiheesta saadut vastaukset olivat kuitenkin yleisluontoisia, joten niitä voitiin hyödyntää tutkimuksessa.

Ajanpuutteen vuoksi koehaastatteluja ei ehditty tekemään. Tästä syystä ensimmäisenä tehty haastattelu ei onnistunut kovin hyvin. Tutkijoiden kokemattomuudesta johtuen lisäkysymyksiä ei osattu esittää tarpeeksi. Teemoittelun aikana tämä konkretisoitui, jonka jälkeen vastaajalle päätettiin lähettää lisäkysymyksiä sähköpostitse. Sähköpostitse saaduista vastauksista saatiin tutkimusaineistoon lisää saturaatiota. Tutkimuksessa osa vastaajista ymmärsi kysymyksen tiedonkulusta väärin. Tiedonkulku ymmärrettiin lähinnä ihmisten välisenä kanssakäymisenä, eikä järjestelmän mahdollistamana avoimempaa tiedonkulkuna. Tämä kysymys olisi täytynyt muotoilla paremmin, jotta asia olisi ymmärretty oikein. Tästä huolimatta osa vastaajista ymmärsi

kysymyksen ja asiasta saatiin tietoa, jota voitiin hyödyntää tutkimuksessa. Teema-haastattelujen voidaan katsoa onnistuneen hyvin, sillä teemoittelun avulla kaikkiin tutkimuskysymyksiin löydettiin vastauksia. Näin ollen tutkimusongelma saatiin ratkaistua.

Kokonaisuudessaan tutkimusta voidaan pitää onnistuneena. Toimeksiantajayritys sai kattavasti tietoa ohjelmistomuutoksen onnistumisesta. Lisäksi tutkimus tuotti yritykselle tietoa siitä, miten työtä voisi vielä tehostaa. Kiinteistösihteerin toimenkuvasta löytyi tutkimuksessa kehitettävää muutoinakin kuin ohjelmiston kannalta. Yksi esiin nousseista kehityskohteista on työn keskeytyksettömyys. Tällä hetkellä asiakaspalvelu keskeyttää työtä paljon.

Uuden järjestelmän lisäksi on otettu käyttöön pilvipalvelu, joka aiheuttaa kiinteistösihteereille lisätöitä. Lisätöitä tulee esimerkiksi siitä, että asiakkaiden tietoja on tallennettava molempiin järjestelmiin. Uusi pilvipalvelu kuitenkin mahdollistaa sähköisen tiedottamisen, mikä on entistä tehokkaampi tapa toimia. Paperinkäsittely on vähentynyt sähköistymisen myötä, mutta muuttoilmoitukset tulostetaan edelleen paperille, vaikka ne tulevat sähköisinä. Ajan ja kustannusten säästämiseksi tästä tavasta olisi syytä luopua. Tutkimuksessa ilmeni, että isännöitsijöille toivottiin yhtenäisempiä työtapoja. Tämä hyödyttäisi kaikkia toimeksiantajayrityksessä.

Luotettavuuden tarkastelu

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimuksesta riippuen saturaatiolla, totuudellisuudella, siirrettävyydellä, riippuvuudella ja vahvistettavuudella. Totuudellisuudella eli luotettavuudella arvioidaan sitä, kuinka hyvin tutkimustulokset vastaavat ilmiötä. Tämä vaatii riittävän tarkan dokumentaation, jotta muut voisivat päästä aineistosta samaan lopputulokseen. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimustulokset ovat sovellettavissa muihin tilanteisiin. Riippuvuudella mitataan sitä, onko tutkimus toistettavissa tai pätevä. Tutkimusta voidaan pitää pätevänä, jos ulkopuoliset tutkijat pääsevät aineistosta samaan lopputulokseen. Vahvistettavuus voidaan mitata sillä, vahvistavatko haastateltavat tutkimustulokset. (Kananen 2015, 352–354.)

Tutkimuksen luotettavuus varmistettiin noudattamalla huolellisesti valittuja tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen eteneminen dokumentoitiin vaihe vaiheelta luvussa viisi, jotta voidaan todistaa, että tutkimuksessa edettiin suunnitelmien mukaisesti. Luotettavuus varmistettiin myös siten, että litteroidut haastattelut lähetettiin haastatelluille luettaviksi ja tarkistettaviksi. Näin välttyttiin väärinymmärryksiltä.

Alun perin suunniteltiin, että suurinta osaa kiinteistösihteereistä haastateltaisiin. Toimeksiantaja oli kuitenkin sitä mieltä, että osa ei työkokemuksensa perusteella ollut soveltuvia tutkimukseen. Tämän vuoksi haastateltavien määrä jäi vähäiseksi. Jos haastateltavaksi olisi valittu henkilö, jolla ei ole riittävää työkokemusta vanhan järjestelmän käyttämisestä, tutkimustulokset olisivat saattaneet vääristyä. Haastatteluiden määrä oli kuitenkin riittävä, sillä aineisto kylläntyi. Haastatteluissa toistuivat samat asiat, joten saturaation voidaan katsoa täyttyneen.

Suokkaan (2008, 41—45) tutkimuksessa ilmeni, että pilotointivaihe ja koulutus helpottivat uuteen järjestelmään siirtymistä, mutta lisäkoulutukselle koettiin olevan tarvetta. Myös Lehtotie (2007, 23) painottaa tutkimuksessaan koulutuksen tärkeyttä ohjelmiston käyttöä varten. Tämä tuli esiin myös tässä tutkimuksessa. Koulutusta ei niinkään saatu ohjelmiston päivittäiskäyttöön, vaan se oli hyvin käyttöönottopainotteista. Testikohteiden käytön koettiin kuitenkin olevan hyödyllistä ohjelmiston käytön opettelun kannalta.

Vaattovaaran (2011, 23) ja Pietilän (2012, 47) mukaan sähköistyminen tuo mukanaan työn tehostumisen. Tämä näkyy esimerkiksi rutiininomaisten töiden poistumisena, paperinkäsittelyn vähenemisenä ja prosessien nopeutumisena. Tästä tutkimuksesta käy ilmi, että myös toimeksiantajayrityksessä on havaittu samanlaisia etuja. Pietilä (2012, 56) mainitsee, että sähköistyminen parantaa pitkällä tähtäimellä yrityksen kilpailukykyä ja kannattavuutta. Kilpailuetua syntyy esimerkiksi ajansäästöstä, joka saavutetaan tehostuneen toiminnan myötä.

Kuten Pietilä (2012, 47) opinnäytetyössään mainitsee, sähköistyminen mahdollistaa ajantasaisemman tiedon. Toimeksiantajayrityksessä ajantasaisuuden hyödyntäminen uudessa ohjelmistossa vaatii sen, että kaikki pitävät omalta osaltaan tiedot ajan tasalla. Näin järjestelmästä saa enemmän hyötyä.

Tutkimuksen yhtymäkohdat teoriaan

Tietojärjestelmiä on Kokonahon (2011, 736) mukaan hyvä uusia aika ajoin, koska toimivat järjestelmät parantavat työmotivaatiota muun muassa työtehtävien helpottumisen kautta. Lisäksi uusien järjestelmien hankkiminen on järkevä sijoitus yrityksen kilpailukyvyn kannalta (Isännöinnin visio 2020 loppuraportti n.d.). Toimeksiantajayritys halusi tehostaa toimintaansa, sillä käytössä oli useita järjestelmiä, joiden käyttö oli kuormittavaa. Järjestelmät eivät enää soveltuneet yrityksen nykyisen liiketoiminnan pyörittämiseen. Työtehtävien tekemiseen kului paljon aikaa ja ne sisälsivät paljon turhia rutiineja. Turhaa työtä aiheutti se, että samaa tietoa täytyi käsin siirtää järjestelmästä toiseen. Visman oppaan (Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d., 5) mukaan isännöintitoimiston kilpailukykyä laskee toiminnan tehottomuus. Syynä tähän on muun muassa useiden erillisjärjestelmien käyttö.

Toimeksiantajayrityksessä on hyödytty uudesta järjestelmästä siten, että tietojen etsiminen on helpottunut ja tieto on aiempaa ajantasaisempaa. Visman oppaassa (Mts. 7–8) kerrotaan, että yhtenäisellä järjestelmällä voidaan saavuttaa tehokkaampi toiminta. Tieto on yhdessä paikassa ja näin ollen kaikkien saatavilla. Yhtenäinen järjestelmä vähentää manuaalista työtä ja manuaalista työtä puolestaan voidaan vähentää automatisaatiolla. Myös Takala (2016) mainitsee, että manuaalisen työn tilalle tulee automaatio. Tässä tutkimuksessa ilmeni, että rutiininomaiset työtehtävät ovat vähentyneet merkittävästi toimeksiantajayrityksessä. Tehostunut toiminta vaikuttaa yrityksen kilpailukykyyn pitkällä tähtäimellä positiivisesti.

Automatisaation myötä virheen mahdollisuus vähenee, koska tieto siirtyy automaattisesti järjestelmien välillä (Kokonaho 2011, 736; Siivola ym. 2015, 76). Toimeksiantajayrityksessä automatisaatiosta on ollut hyötyä. On selvää, ettei näppäilyvirheitä synny enää niin helposti manuaalisen työn vähennyttyä. Automatisaatio toimii virheettömästi, kunhan järjestelmän ja taloyhtiöiden asetukset ovat oikein.

Aiemmin paperia kului toimeksiantajayrityksessä huomattava määrä, kun tiliotteet ja viitesuoritukset tulostettiin paperille. Tietojen siirtyessä sähköisesti järjestelmästä toiseen, paperin kulutus vähenee (Siivola ym. 2015, 76). Toimeksiantajayrityksessä

paperinkulutuksen on havaittu vähentyneen huomattavasti, kun esimerkiksi tiliotteita ei tarvitse käsitellä paperisina. Lisäksi verkkolaskutus tulee käyttöön kaikille taloyhtiöille, mikä vähentää paperinkulutusta entisestään.

Toimeksiantajayrityksessä käyttöön otettu järjestelmä on pilvipalvelu. Uusi järjestelmä mahdollistaa etätyöt, ja se helpottaa tuuraustilanteita. Jokaisen taloyhtiön tiedot löytyvät samasta järjestelmästä, ja KH-isohaku helpottaa tietojen etsimistä. Siivola ja muut (2015, 23, 29.) kirjoittavat, että pilvipalvelun ansiosta etätöiden tekeminen on mahdollista ja myös tuuraustilanteet ovat helpommin järjesteltävissä, koska tieto on järjestelmässä kaikkien asianomaisten saatavilla.

Ohjelmistomuutoksella toimeksiantajayritys vahvistaa asemaansa isännöintialan markkinoilla ja valmistautuu tulevaan. Järjestelmän vaihtaminen tehokkaammaksi ja automatisoidummaksi on yksi askel kohti kilpailukykyistä tulevaisuutta. Tammela (2015) kirjoittaa, että onnistuneella ohjelmistoinvestoinnilla ylläpidetään yrityksen kilpailukykyä. Kasvava liiketoiminta, sähköistyvä toimiala ja muuttuva toimintaympäristö luovat yritykselle paineita investoida uusiin tehokkaampiin ohjelmistoihin.

Tulevaisuuden isännöinnistä tulee palvelunomaisempaa toimintaa, jossa asiakaspalvelu ja viestintä ovat tärkeässä roolissa (Isännöinnin visio 2020 loppuraportti n.d.). Myös Takala (2016) mainitsee, että viestintä tulee olemaan tärkeässä osassa tulevaisuudessa. Hänen mukaansa myös kokonaisvaltainen itsepalvelu tulee yleistymään. Automatisoidulla isännöintitoimistolla tulee olemaan tulevaisuudessa paljon enemmän asiakkaita kuin perinteisellä isännöintitoimistolla.

Näihin haasteisiin toimeksiantajayritys on vastannut. Yrityksen internetsivujen kautta asiakas voi itse hoitaa esimerkiksi muuttoilmoituksen tekemisen ja taloyhtiösivujen kautta hoituu esimerkiksi tiedottaminen, mikä parantaa viestintää. Sitä kautta tiedotteet on mahdollista saada niin sähköisesti kuin perinteisesti paperilla. Komi (2016) kertoo, että viestinnältä toivotaan tehokkuutta ja monikanavaisuutta. Hän mainitsee myös, että digitaalisista palveluista tulee tulevaisuudessa isännöitsijätoimiston peruskriteeri. Harjunkoski (2016) toteaa, että isännöintialalla digitaalisuus usein ajatellaan vain asiakaspalvelun paranemisena, avoimuuden lisääntymisenä ja viestinnän

nopeutumisena. Kannattaa kuitenkin muistaa, että digitalisaatio voi muuttaa koko liiketoiminnan.

Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen pohjalta nousi esiin jatkotutkimusideoita toimeksiantajayrityksen toiminnan tehostamiseksi. Yhdessä haastattelussa ilmeni, että isännöitsijöiden työtapoihin kaivataan yhtenäistämistä, mikä helpottaisi koko työyhteisön toimintaa. Vastaaja mainitsi yhteisten käytänteiden puuttumisen hankaloittavan omaa työtään.

Isännöitsijöillä ei oo semmosia yhtenäisiä käytäntöjä sillä tavalla kuin meillä. Jokainen tekee vähän omalla tyylillään, miten haluaa. Se on vähän vielä vaiheessa täällä. Sitä pitäis kehittää. (Vastaaja 3.)

Tämän tutkimuksen jatkoksi voisi tehdä tutkimuksen siitä, miten uusi järjestelmä on vaikuttanut yrityksen kannattavuuteen ja kustannustehokkuuteen. Tämä olisi järkevää tehdä vasta muutaman vuoden päästä, kun muutoksen taloudelliset vaikutukset ovat jo paremmin havaittavissa. Mielenkiintoista olisi myös tutkia työn tehostumisen suhdetta yrityksen kilpailukykyyn ja kasvuun.

Tutkimuksessa ilmeni, että ohjelmistotoimittajan tarjoamissa koulutuksissa olisi kehitettävää. Tästä voisi tehdä asiakastyytyväisyystutkimuksen ohjelmistotoimittajalle. Tutkimuksessa voisi haastatella koulutukseen osallistuneiden yritysten henkilöstöä ja kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä koulutuksiin. Tämän pohjalta ohjelmistotoimittaja saisi ideoita toimintansa kehittämiseen. Toisaalta tutkimuksessa selvisi myös, että joitain ohjelmiston toimintoja voisi kehittää. Näin ollen asiakastyytyväisyyttä olisi hyvä tutkia myös siltä kannalta, onko asiakkaiden mielestä ohjelmistossa kehitettävää ja minkälaisia kehitysideoita heillä on.

Lähteet

Halonen, M. 26.10.2016. Hyödynnätkö digiä? Festum Software Oy:n toimitusjohtaja. Viitattu 29.10.2016. <http://www.lisavirtaa.fi/hyodynnatko-digia/>.

Harjunkoski, P. 12.9.2016. Isännöinnin palvelut pilvessä. Isännöintiliiton T&K asiantuntija. Viitattu 29.10.2016. <http://www.lisavirtaa.fi/isannoinnin-palvelut-pilvessa/>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Isännöinnin tulevaisuus. N.d. Isännöintiliiton Internet-sivut. Viitattu 3.9.2016. <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannointitulevaisuus/>.

Isännöinnin visio 2020. N.d. Isännöintiliiton Internet-sivut. Viitattu 3.9.2016. <http://www.isannointiliitto.fi/jasenyydet/tutkimukset/visio2020/>, Isännöinnin visio 2020 -esite.

Isännöinnin visio 2020 -hankkeen raportin tiivistelmä Isännöinnin visio 2020. N.d. Isännöintiliiton Internet-sivut. Viitattu 3.9.2016. <http://www.isannointiliitto.fi/jasenyydet/tutkimukset/visio2020/>.

Isännöinnin visio 2020 loppuraportti. N.d. Isännöintiliiton Internet-sivut. Viitattu 3.9.2016. <http://www.isannointiliitto.fi/jasenyydet/tutkimukset/visio2020/>, Isännöinnin visio 2020 -hankkeen raportin tiivistelmä.

Isännöinti. N.d. Yrityskonsultit Oy:n Internetsivut. Viitattu 23.6.2016. <http://www.jyvaskylaisannointi.fi/>.

Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy. N.d. Taloussanomien Internetsivut. Viitattu 23.6.2016. <http://yritys.taloussanomien.fi/y/jyvaskylan-yrityskonsultit-isannointi-oy/jyvaskyla/2263118-8/>.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai progradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kiinkon esittely. N.d. Kiinteistöalan koulutuskeskuksen Internet-sivut. Viitattu 19.6.2016. <http://www.kiinko.fi/tietoa-kiinkosta/kiinkon-esittely>.

Kiinteistösihteeri. N.d. Ammattinetin Internet-sivut. Viitattu 18.6.2016. <http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/19/3/3b9030810a653446014ddac54c356e84;jsessionid=0DB68B734A631045EDE4DA8F2EBC4194>.

Kiinteistösihteerin koulutus ja tutkinto (KISI). N.d. Kiinteistöalan koulutuskeskuksen Internet-sivut. Viitattu 19.6.2016.

<http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/isannointi-ja-asuminen/isannoinnin-ja-asumisen-tutkintokoulutus/kiinteistosihteerin-koulutus-ja-tutkinto-kisi>.

Kirkinen, T. 2007. Tutkimuksen lähdemateriaali. Opintojakson oppimateriaalina ollut diaesitys. Proseminaari 30.1.2007. Helsingin yliopiston Internet-sivut. Viitattu 1.12.2016 www.helsinki.fi/arkeologia/kurssit/proseminaari/3-07-luento.ppt.

Kokonaho, T. 2011. Isännöintiyrityksen tiedonhallinta ja tietojärjestelmät. Julkaisussa Isännöinnin käsikirja. Toim. K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen 15. uud. p. Kiinteistöalan Kustannus, 735—737.

Komi, T. 2016. Isännöintipalvelut digitalisoituvat. Kotitalo 9.9.2016. Viitattu 27.11.2016. <https://www.kotitalolehti.fi/2016/09/isannointipalvelut-digitalisoituvat/>.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talentum Media. <http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Talentum verkkokirjahylly.

Lehtotie, A. 2007. Ohjelmistomuutos tilitoimistossa, Case: Kangasalan tilitoimisto Oy. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 27.8.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201003063943>.

Miten isännöintiyritys voi kehittää liiketoimintaansa? N.d. Opas isännöintiyritysten liiketoiminnan kehittämisen tueksi Visma Software Oy:n Internet-sivuilla. Viitattu 27.11.2016. http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7Bb08d5d9b-1251-45fd-85fb-0131c2f61453%7D_Miten-isannointiyritys-voi-kehittaa-liiketoimintaansa.pdf.

Moderni ohjelma kiinteistöhallintaan. N.d. Visman Software Oy:n Internetsivut. Viitattu 27.11.2016. <https://www.visma.fi/ohjelmistoratkaisut/visma-fivaldi/kiinteistohallintaan/>.

Muutoksen hallinta ja työn kehittäminen. 2014. Työterveyslaitos. Päivitetty 3.10.2014. Viitattu 17.7.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/muutoksen_hallinta_ja_kehittaminen/sivut/default.aspx.

Peltokorpi, M. 2011. Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät. Julkaisussa Isännöinnin käsikirja. Toim. K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma. & A. Jaatinen. 15. uud. p. Kiinteistöalan Kustannus, 25—26.

Pietilä, H. 2012. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen Rauman alueen tilitoimistoissa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 23.11.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012120317900>.

Puoskari, M. & Rissanen, M. 2015. ERP-järjestelmien käyttöönotto ja kustannukset pk-yrityksissä. Kandidaatin työ. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kustannusjohtaminen. Tuotantotalouden koulutusohjelma.

Saldaña, J. 2011. Fundamentals of Qualitative Research. Oxford University Press.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Helsinki: Tammi.

Siivola, M., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto. 2.p. Procountor Oy.

Suokas, S. 2008. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto, Case: Peikko Finland Oy. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma. Viitattu 27.8.2016.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11181/2008-09-01-04.pdf?sequence=1>.

Takala, R. 2016. Muuttuuko isännöintikään? Kiinteistöposti 05/2016, 70–73.

Tammela, J.-P. 2015. ERP-toiminnanohjausjärjestelmän hankinta ja käyttöönotto yrityksessä. Blogi-kirjoitus 15.7.2015. Viitattu 5.7.2016. <http://www.provianet.fi/erp-toiminnanohjausjarjestelman-hankinta-ja-kayttoonotto-yrityksessa/>.

Törmäkangas, E. & Vanhainen, P. 2015. Isännöitsijätoimisto Erkki Törmäkangas Oy ja Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy:n fuusio. Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy:n Internetsivut. Viitattu 23.6.2016.

<http://www.jyvaskylaisannointi.fi/isannoitsijatoimisto-erkki-tormakangas-oy-ja-jyvaskylan-yrityskonsultit-isannointi-oy-n-fuusio%E2%80%A8/>.

Vaattovaara, H. 2011. Kirjanpito-ohjelmiston muutos tilitoimistossa: ohjelmistojen vertailu ja uuden ohjelman valinta. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 21.9.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011112315259>.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuokola, J. 2010. Pientä pisarointia. Tietoviikko 26.10.2010. Viitattu 25.11.2016. <http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Talentum lehtiarkisto.

Wallace, T. F. & Kremzar, M. H. 2001. ERP: Making it Happen – The Implementer Guide to Success with Enterprise Resource Planning. Canada: John Wiley and Sons, Inc.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

| Teemahaastattelun runko | |
|----------------------------|--|
| | |
| Yrityksen taustatiedot | |
| Yrityksen nimi | Jyväskylän Yrityskonsultit Isännöinti Oy |
| Teemahaastattelun toteutus | |
| Haastattelijat | Tiia Toivakka ja Iina Linden |
| Ajankohta | |
| Haastattelun kesto | |
| Haastateltava henkilö | |
| Asema | |
| Teemat | |
| Teema 1 | Taustat <ul style="list-style-type: none"> - Ikä - Koulutus - Kokemus kiinteistösihteerin tehtävistä |
| Teema 2 | Ohjelmistomuutoksen odotukset <ul style="list-style-type: none"> - Kuvaile ohjelmistomuutoksen tarpeellisuutta. - Kuvaile odotuksiasi ohjelmistomuutosta kohtaan. - Miten ajattelit sen vaikuttavan työhösi? - Toteutuivatko odotukset? |
| Teema 3 | Tyypilliset työtehtävät <ul style="list-style-type: none"> - Kuvaile tyypillistä työpäivääsi. - Millaisia töitä teet päivittäin? - Miten ohjelmistomuutos on muuttanut työnkuvaasi? - Onko jotain harvemmin toistuvia työtehtäviä, joihin muutos on myös vaikuttanut? |
| Teema 4 | Hyödyt ja haitat <ul style="list-style-type: none"> - Millaisia hyötyjä/haittoja ohjelmistomuutoksesta on seurannut työsi kannalta? - Kuvaile, miten työsi kuormittavuus on muuttunut ohjelmistomuutoksen myötä. - Kuvaile mahdollisia kehityskohteita työssäsi - Miten ohjelmistomuutos on vaikuttanut tuuraustilanteisiin? |